



mediatel

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ
& ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

www.mediatel.gr



mediatel

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Μήνυμα από την Διεύθυνση Mediatel	5
Σκοπός, Ρόλος & Στρατηγικός Χαρακτήρας του Κώδικα	6
Δήλωση Ηγεσίας - Tone at the Top	7
Θεμελιώδεις Αξίες και Αρχές Λειτουργίας	8
Κανονιστική Συμμόρφωση	9
Ποιότητα Υπηρεσιών & Εμπειρία Πελάτη	10
Ανθρώπινα Δικαιώματα, Ίση Μεταχείριση & Συμπερίληψη	11
Υγεία, Ασφάλεια & Ευεξία στην Εργασία	12
Προστασία Δεδομένων & Ασφάλεια Πληροφοριών	13
Ηθική & Υπεύθυνη Χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης (AI Ethics)	14
Καταπολέμηση Διαφθοράς, Δωροδοκίας & Σύγκρουση Συμφερόντων	16
Περιβάλλον, Κλιματική & Ενεργειακή Υπευθυνότητα	18
Υπεύθυνη Εφοδιαστική Αλυσίδα & Προμηθευτές	20
Αναφορά Παραβάσεων & Προστασία Αναφερόντων	22
Κυρώσεις, Λογοδοσία & Συνεχής Βελτίωση	24
Παραβίαση του Κώδικα	25
Ισχύς του Κώδικα	25
Συνδεόμενες Πολιτικές, Δηλώσεις & Υποχρεώσεις Συμμόρφωσης	26
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	27
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ	29
Δίαυλοι Υποβολής Αναφορών της Mediatel	30



mediatel

Μήνυμα από την Διεύθυνση Mediatel



Η κατανόηση και συνεπής εφαρμογή των αρχών του Κώδικα αποτελεί κοινή μας υποχρέωση και προϋπόθεση για την υπεύθυνη και ηθική λειτουργία της Mediatel.



Η δημιουργία του Κώδικα βασίζεται στις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της ισότητας και της αντικειμενικότητας, στο πνεύμα συνεργασίας και συναδελφικής αλληλεγγύης, στον σεβασμό προς τους ανθρώπους, την κοινωνία και το περιβάλλον, καθώς και στη βιώσιμη ανάπτυξη, σε πλήρη συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο της χώρας μας. Η τήρηση του Κώδικα ενισχύει το κοινό πλαίσιο αξιών και κανόνων συμπεριφοράς που εφαρμόζουμε όλοι, ανεξαρτήτως ρόλου ή ιεραρχικού επιπέδου, και συμβάλλει στη βιώσιμη και υγιή ανάπτυξη της εταιρείας και των ανθρώπων της.

Το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, σε στενή συνεργασία με τη Διοίκηση, διασφαλίζει ότι ο Κώδικας είναι σαφής, κατανοητός και προσβάσιμος σε όλους. Αποτελεί σημείο αναφοράς για κάθε μας δράση και παρέχει υποστήριξη και καθοδήγηση σε κάθε ζήτημα δεοντολογίας.

Όλοι εμείς στην Mediatel φέρουμε προσωπική και συλλογική ευθύνη για την τήρηση των αρχών και κανόνων του Κώδικα, σε κάθε επικοινωνία και συναλλαγή με την εταιρεία, τους συναδέλφους, τους συνεργάτες και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η κατανόηση και συνεπής εφαρμογή των αρχών του Κώδικα αποτελεί κοινή μας υποχρέωση και προϋπόθεση για την υπεύθυνη και ηθική λειτουργία της Mediatel.



Δρ. Ευαγγελος Η. Βόγκλης
Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος

01 Σκοπός, Ρόλος & Στρατηγικός Χαρακτήρας του Κώδικα

Ο παρών **Κώδικας Δεοντολογίας, Υπεύθυνης Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς και Βιώσιμης Λειτουργίας** αποτελεί το ανώτατο και ενοποιητικό πλαίσιο αρχών που διέπει τη λειτουργία, τη λήψη αποφάσεων και τη συμπεριφορά της Mediatel στο σύνολο των δραστηριοτήτων της. Δεν αποτελεί ένα τυπικό κανονιστικό έγγραφο, αλλά τη γραπτή αποτύπωση της εταιρικής ταυτότητας, της κουλτούρας και της στρατηγικής κατεύθυνσης της εταιρείας.

Ο Κώδικας λειτουργεί ως σημείο αναφοράς για όλους τους εργαζομένους, τη Διοίκηση και τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, θέτοντας σαφή όρια, προσδοκίες και πρότυπα συμπεριφοράς. Καθοδηγεί τον τρόπο με τον οποίο η Mediatel αλληλεπιδρά με πελάτες, συνεργάτες, προμηθευτές, ρυθμιστικές αρχές και την κοινωνία.

Ο ρόλος του είναι συνθετικός, καθώς ενοποιεί τις απαιτήσεις των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, ασφάλειας πληροφοριών, υγείας και ασφάλειας στην εργασία, περιβάλλοντος, ενέργειας, καταπολέμησης της διαφθοράς, ESG και διακυβέρνησης Τεχνητής Νοημοσύνης σε ένα συνεκτικό και ολοκληρωμένο πλαίσιο αρχών και κανόνων δεοντολογίας (ethical framework).

Η συμμόρφωση με τον Κώδικα αποτελεί βασικό όρο απασχόλησης ή συνεργασίας και προϋπόθεση για τη διατήρηση σχέσης εμπιστοσύνης με την **Mediatel**.



Γιατί υπάρχει αυτός ο Κώδικας;



Ο Κώδικας Δεοντολογίας της Mediatel ορίζει πώς λειτουργούμε, πώς αποφασίζουμε και πώς συμπεριφερόμαστε σε κάθε μας δραστηριότητα. Δεν είναι ένα τυπικό έγγραφο, αλλά η καθημερινή μας πυξίδα. Θέτει κοινά πρότυπα, προστατεύει τους ανθρώπους μας και τη φήμη της εταιρείας και μας βοηθά να κάνουμε το σωστό, με συνέπεια και υπευθυνότητα.



Ισχύει για όλους
Εργαζόμενους • Διοίκηση • Συνεργάτες • Προμηθευτές



Θυμήσου
Ο Κώδικας μάς ενώνει γύρω από κοινές αξίες και υπεύθυνες επιλογές.

02 Δήλωση Ηγεσίας - Tone at the Top

Η Ανώτατη Διοίκηση της Mediatel θέτει την ηθική, τη διαφάνεια, τη συμμόρφωση και τη βιώσιμη ανάπτυξη στο επίκεντρο όλων των επιχειρησιακών και στρατηγικών αποφάσεων. Αναγνωρίζει ότι η ηγεσία δεν περιορίζεται στη χάραξη στρατηγικής, αλλά εκφράζεται καθημερινά μέσα από το παράδειγμα, τη συμπεριφορά και τις αποφάσεις των στελεχών σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού.

Η Διοίκηση δεσμεύεται να διαθέτει τους απαραίτητους πόρους, τις κατάλληλες δομές και τα αναγκαία μέσα, ώστε οι αρχές του Κώδικα να εφαρμόζονται ουσιαστικά στην πράξη. Παράλληλα Υποστηρίζει ενεργά την καλλιέργεια κουλτούρας ανοιχτής επικοινωνίας, υπευθυνότητας και λογοδοσίας.

Η αντιμετώπιση φαινομένων διαφθοράς, διακρίσεων, κακοδιαχείρισης, παραβίασης δεδομένων ή ανήθικης συμπεριφοράς γίνεται με απόλυτη σοβαρότητα και μηδενική ανοχή. Κάθε παράβαση εξετάζεται με αντικειμενικότητα, δικαιοσύνη και αμεροληψία, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο.



“

**Η ηγεσία δίνει
το σωστό
παράδειγμα**

”

Τα βασικά



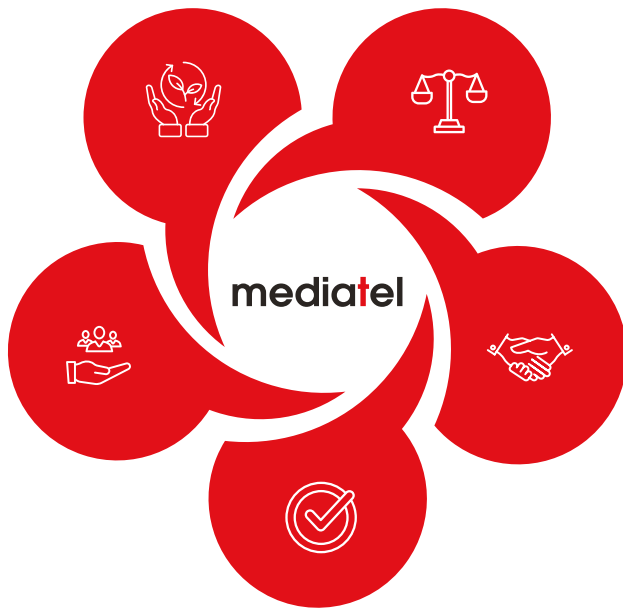
- Η ηγεσία δίνει το παράδειγμα με καθημερινές πράξεις.
- Η ηθική, η διαφάνεια και η συμμόρφωση είναι αδιαπραγμάτευτες.
- Υπάρχει μηδενική ανοχή σε ανήθικες ή παράνομες συμπεριφορές.



Θυμήσου

Η σωστή στάση ξεκινά από την ηγεσία και περνά σε όλους.

03 Θεμελιώδεις Αξίες και Αρχές Λειτουργίας



Οι **θεμελιώδεις αξίες** της Mediatel αποτελούν τον πυρήνα της εταιρικής της ταυτότητας και καθοδηγούν κάθε δραστηριότητα, από τη στρατηγική λήψη αποφάσεων έως την καθημερινή λειτουργία. Η **ακεραιότητα, ο σεβασμός, η ποιότητα, η υπευθυνότητα και η βιωσιμότητα** δεν αποτελούν απλές διακηρύξεις, αλλά λειτουργικές αρχές που διέπουν τον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία δραστηριοποιείται και αναπτύσσεται.

Η Mediatel δεσμεύεται να ενεργεί με ειλικρίνεια, διαφάνεια και επαγγελματισμό, να σέβεται τους ανθρώπους και τα δικαιώματά τους και να επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών της. Παράλληλα, αναγνωρίζει την ευθύνη της

απέναντι στο περιβάλλον, την κοινωνία και τις μελλοντικές γενιές.

Οι αξίες αυτές εφαρμόζονται οριζόντια σε όλες τις λειτουργίες, τα έργα και τις συνεργασίες, αποτελώντας κοινό πλαίσιο αναφοράς για εργαζομένους και συνεργάτες.

Το όραμα και οι εταιρικές αξίες της Mediatel στοχεύουν στην παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών και στη δημιουργία μιας ουσιαστικής και αξιόπιστης εμπειρίας εξυπηρέτησης για τους πελάτες της.

Βασίζονται στη συνεχή ανάπτυξη και ενδυνάμωση των εργαζομένων, στην καλλιέργεια δυνατών και συνεργατικών ομάδων και στη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος που χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό, ειλικρίνεια, σεβασμό και αποτελεσματική συνεργασία σε όλα τα επίπεδα.

Στο πλαίσιο αυτό Επιδιώκουμε

- ✓ Αποτελεσματικότητα με προτεραιότητα στην ασφάλεια
- ✓ Σεβασμός και ουσιαστικός ρόλος για κάθε εργαζόμενο
- ✓ Οικονομική ευρωστία και βιώσιμη ανάπτυξη
- ✓ Υψηλή απόδοση και άριστα αποτελέσματα
- ✓ Διατήρηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- ✓ Συνεχής πρόοδος και καινοτομία
- ✓ Ομαδικότητα και επιδίωξη της αριστείας
- ✓ Ακεραιότητα και υπευθυνότητα
- ✓ Ανοιχτή και ουσιαστική επικοινωνία
- ✓ Επαγγελματική συμπεριφορά σε κάθε επίπεδο
- ✓ Κοινωνικά υπεύθυνη επιχειρηματική ανάπτυξη
- ✓ Σεβασμός και προστασία του περιβάλλοντος

04 Κανονιστική Συμμόρφωση

Η συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία και το κανονιστικό πλαίσιο αποτελεί αδιαπραγμάτευτη υποχρέωση και θεμέλιο της επιχειρηματικής λειτουργίας της Mediatel. Η Mediatel παρακολουθεί συστηματικά τις νομοθετικές εξελίξεις που την αφορούν και λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την έγκαιρη και ουσιαστική συμμόρφωση.

Η υποχρέωση συμμόρφωσης αφορά όλους, ανεξαρτήτως ρόλου ή θέσης. Οι εργαζόμενοι και οι συνεργάτες της **Mediatel** οφείλουν να γνωρίζουν και να εφαρμόζουν τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις που σχετίζονται με τα καθήκοντά και τις αρμοδιότητές τους.

Το τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στη διασφάλιση της συμμόρφωσης, παρέχοντας καθοδήγηση και υποστήριξη, παρακολουθώντας τις κανονιστικές εξελίξεις και υποστηρίζοντας την εφαρμογή των σχετικών πολιτικών και διαδικασιών σε όλο τον Οργανισμό.

Στην πράξη, η Mediatel:

- παρακολουθεί και αξιολογεί τις νομοθετικές και κανονιστικές εξελίξεις που την αφορούν,
- ενσωματώνει τις απαιτήσεις συμμόρφωσης στη διαχείριση κινδύνων και στη διαδικασία λήψης αποφάσεων,
- καλλιεργεί κουλτούρα συμμόρφωσης σε εργαζομένους και συνεργάτες μέσω ενημέρωσης, καθοδήγησης και υποστήριξης.

Τα βασικά



- Η συμμόρφωση με τον νόμο είναι υποχρέωση όλων.
- Γνωρίζω και εφαρμόζω τις απαιτήσεις που αφορούν τον ρόλο μου.
- Η Mediatel παρακολουθεί τις εξελίξεις και προσαρμόζεται έγκαιρα.
- Το Τμήμα Συμμόρφωσης παρέχει καθοδήγηση και υποστήριξη.



Πού με βοηθάει η Κανονιστική Συμμόρφωση;

- Με προστατεύει από λάθη και νομικούς κινδύνους.
- Μου δίνει ξεκάθαρα όρια στο τι επιτρέπεται και τι όχι.
- Με βοηθά να παίρνω σωστές αποφάσεις στη δουλειά μου.
- Διασφαλίζει ένα δίκαιο και ασφαλές εργασιακό περιβάλλον.

“

**Λειτουργούμε
με
ακεραιότητα
και σύμφωνα
με τους
κανόνες**

”

Ποιότητα Υπηρεσιών & Εμπειρία Πελάτη



**Κάθε επαφή με τον πελάτη
έχει σημασία**



Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελεί **στρατηγική προτεραιότητα και βασικό πυλώνα της φήμης και της αξιοπιστίας της Mediatel**. Ως μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες παροχής υπηρεσιών contact center, η Mediatel αναγνωρίζει ότι κάθε αλληλεπίδραση με τον πελάτη επηρεάζει άμεσα την εικόνα της, την εμπιστοσύνη των συνεργατών της και τη μακροχρόνια βιώσιμη ανάπτυξή της.

Η Mediatel δεσμεύεται να παρέχει υπηρεσίες με **υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού, συνέπειας, διαφάνειας και σεβασμού**, διασφαλίζοντας ότι οι πληροφορίες και οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι **ακριβείς, κατανοητές και σύμφωνες με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο**. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη συμμόρφωση με τα συμφωνημένα επίπεδα υπηρεσιών (SLAs), καθώς και στην **ομοιόμορφη και συνεπή εφαρμογή εγκεκριμένων διαδικασιών** σε όλα τα σημεία επαφής με τον πελάτη.

Η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και της **εμπειρίας πελάτη** υποστηρίζεται μέσω της χρήσης κατάλληλων **δεικτών απόδοσης (KPIs)**, της συστηματικής συλλογής και αξιοποίησης ανατροφοδότησης, της αποτελεσματικής διαχείρισης παραπόνων και της **συνεχούς εκπαίδευσης και ενδυνάμωσης του προσωπικού**. Μέσω αυτών των πρακτικών, η Mediatel επιδιώκει τη διαρκή αναβάθμιση των υπηρεσιών της και τη διατήρηση υψηλών προτύπων ποιότητας και αξιοπιστίας.

Τα βασικά



- Κάθε επαφή με τον πελάτη μετράει και επηρεάζει τη φήμη της Mediatel.
- Παρέχουμε υπηρεσίες με επαγγελματισμό, συνέπεια και σεβασμό.
- Τηρούμε τα συμφωνημένα SLAs και τις εγκεκριμένες διαδικασίες.
- Οι πληροφορίες που δίνουμε είναι ακριβείς και κατανοητές.
- Βελτιωνόμαστε συνεχώς μέσω KPIs, feedback, παραπόνων και εκπαίδευσης.



Θυμήσου

Η ποιότητα ξεκινά από εμάς, σε κάθε κλήση.

Ανθρώπινα Δικαιώματα, Ίση Μεταχείριση & Συμπερίληψη

Η Mediatel αναγνωρίζει ότι **οι άνθρωποι αποτελούν το σημαντικότερο κεφάλαιό** της και δεσμεύεται να σέβεται και να προάγει τα ανθρώπινα δικαιώματα, σε πλήρη συμμόρφωση με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, σε όλες τις δραστηριότητες και συνεργασίες της. Η αξιοπρέπεια, η ισότητα και ο σεβασμός στη διαφορετικότητα αποτελούν αναπόσπαστα στοιχεία της εταιρικής κουλτούρας και της υπεύθυνης επιχειρηματικής λειτουργίας της.

Η Mediatel απαγορεύει κάθε μορφή διάκρισης, παρενόχλησης ή εκφοβισμού και προάγει ενεργά ένα περιβάλλον συμπερίληψης, σεβασμού και ψυχολογικής ασφάλειας. Οι αρχές αυτές εφαρμόζονται ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, εθνικότητας, θρησκείας, αναπηρίας, σεξουαλικού προσανατολισμού ή οποιουδήποτε άλλου χαρακτηριστικού, σύμφωνα με τις αρχές ίσης μεταχείρισης και προστασίας της ανθρώπινης αξιοπρέπειας.

Η συμμόρφωση με τις αρχές αυτές αποτελεί δεσμευτική υποχρέωση όχι μόνο για τους εργαζομένους της Mediatel, αλλά και για τους προμηθευτές και συνεργάτες της, στο πλαίσιο των επιχειρηματικών της σχέσεων και της ευρύτερης αλυσίδας αξίας.



Τα βασικά



- Όλοι αντιμετωπίζονται με σεβασμό, αξιοπρέπεια και ισότητα.
- Καμία ανοχή σε διακρίσεις, παρενόχληση ή εκφοβισμό.
- Η διαφορετικότητα γίνεται αποδεκτή και σεβαστή.
- Δικαίωμα όλων σε ασφαλές και συμπεριληπτικό περιβάλλον.
- Οι αρχές ισχύουν για εργαζομένους, συνεργάτες και προμηθευτές.

Με απλά λόγια: σε βλέπουμε, σε σεβόμαστε και φροντίζουμε να νιώθεις ασφαλής και ίσος/ιση.



Θυμήσου

Ο σεβασμός είναι ευθύνη όλων μας.

07 Υγεία, Ασφάλεια & Ευεξία στην Εργασία



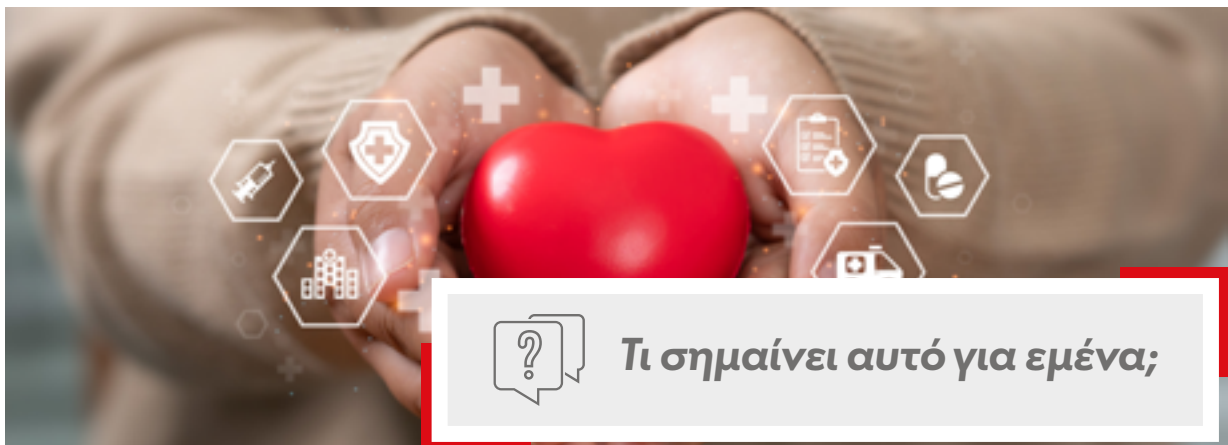
Η υγεία και η ψυχική σου ισορροπία μετράνε



Η Mediatel δεσμεύεται να παρέχει ένα ασφαλές, υγιές και υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες του μοντέλου λειτουργίας call center και λειτουργώντας σε πλήρη συμμόρφωση με το ισχύον πλαίσιο Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία. Η πρόληψη εργατικών ατυχημάτων, επαγγελματικών ασθενειών και ψυχοκοινωνικών κινδύνων αποτελεί βασική προτεραιότητα της Εταιρείας.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην εργονομία των θέσεων εργασίας, στη διαχείριση του εργασιακού στρες, στην ενίσχυση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, καθώς και στη συνεχή ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε θέματα υγείας και ασφάλειας.

Η τήρηση και εφαρμογή των κανόνων Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία αποτελεί ευθύνη όλων των εργαζομένων και συνεργατών της Mediatel, στο πλαίσιο της καθημερινής λειτουργίας και των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων.



Τι σημαίνει αυτό για εμένα;

Σημαίνει ότι εργάζεσαι σε ένα ασφαλές και υγιές περιβάλλον, με φροντίδα για τη σωματική και ψυχική σου ευεξία.

Τι κάνει η Mediatel;

Προλαμβάνει ατυχήματα, φροντίζει την εργονομία, στηρίζει τη διαχείριση στρες και ενημερώνει για θέματα υγείας & ασφάλειας.

Έχω ευθύνη και εγώ;

Ναι. Τηρείς τους κανόνες, χρησιμοποιείς σωστά τον εξοπλισμό και αναφέρεις τυχόν κινδύνους.

Τι κερδίζω;

Ασφάλεια, λιγότερο άγχος και καλύτερη ισορροπία εργασίας-ζωής.

08 Προστασία Δεδομένων & Ασφάλεια Πληροφοριών

Η προστασία των πληροφοριών και των προσωπικών δεδομένων αποτελεί στοιχείο εμπιστοσύνης και θεμέλιο της εταιρικής αξιοπιστίας της Mediatel. **Η Εταιρεία συλλέγει, επεξεργάζεται και αποθηκεύει δεδομένα αποκλειστικά για νόμιμους, θεμιτούς και σαφώς καθορισμένους σκοπούς**, εφαρμόζοντας κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα και διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο για την προστασίας δεδομένων και την ασφάλεια πληροφοριών.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην προστασία των δεδομένων πελατών, στην πρόληψη και διαχείριση περιστατικών ασφάλειας πληροφοριών και στη συνεχή ενίσχυση της ανθεκτικότητας και αξιοπιστίας των πληροφοριακών συστημάτων, ώστε να διασφαλίζεται η ακεραιότητα, η εμπιστευτικότητα και η διαθεσιμότητα των πληροφοριών σε όλη την Εταιρεία..

Οι αρχές και οι υποχρεώσεις αυτές εφαρμόζονται επίσης στους εξωτερικούς συνεργάτες και προμηθευτές της Mediatel, στο πλαίσιο των συμβατικών και κανονιστικών απαιτήσεων που διέπουν τις επιχειρηματικές της σχέσεις.

“

**Τα δεδομένα
δεν είναι απλά
δεδομένα,
είναι ευθύνη**

”



Τι σημαίνει αυτό για εμένα;

Τι κάνει η Mediatel;

Εφαρμόζει τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφάλεια των πληροφοριών, προστατεύει τα δεδομένα πελατών και διαχειρίζεται υπεύθυνα περιστατικά ασφάλειας.

Τι σημαίνει ασφάλεια πληροφοριών;

Ότι οι πληροφορίες είναι εμπιστευτικές, ακριβείς και διαθέσιμες μόνο σε όσους έχουν εξουσιοδότηση.

Έχω ευθύνη και εγώ;

Ναι. Οφείλεις να χειρίζεσαι τα δεδομένα με προσοχή, να τηρείς τις διαδικασίες και να αναφέρεις άμεσα οποιοδήποτε περιστατικό ασφάλειας.

Τι κερδίζω;

Εμπιστοσύνη, αξιοπιστία και ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον για εσένα, τους συναδέλφους και τους πελάτες.

Ηθική & Υπεύθυνη Χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης (AI Ethics)

“

**Η τεχνολογία
υποστηρίζει
– ο άνθρωπος
αποφασίζει**

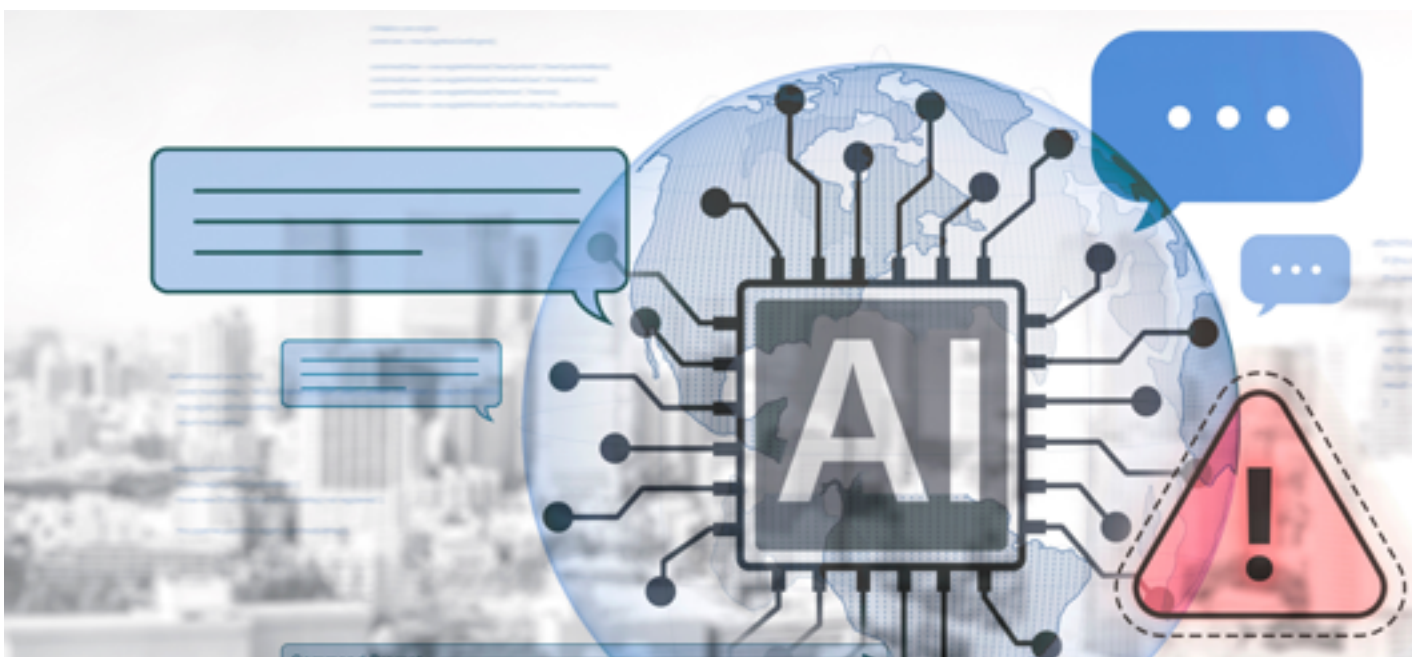
”

Η Mediatel αξιοποιεί τεχνολογίες Τεχνητής Νοημοσύνης (TN) και αυτοματοποιημένα συστήματα με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών, της αποδοτικότητας και της εμπειρίας των πελατών, ιδιαίτερα στο περιβάλλον των call centers. Η χρήση αυτών των τεχνολογιών πραγματοποιείται με υπευθυνότητα, διαφάνεια και σεβασμό στα δικαιώματα των ανθρώπων.

Όλα τα συστήματα TN σχεδιάζονται, αναπτύσσονται και χρησιμοποιούνται για σαφώς καθορισμένους σκοπούς, υπό ανθρώπινη εποπτεία και με δυνατότητα παρέμβασης όταν αυτό απαιτείται. Η Mediatel λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα ώστε να αποτρέπεται η μεροληψία (bias), η αθέμιτη διάκριση ή η λήψη αδιαφανών αποφάσεων που ενδέχεται να επηρεάσουν εργαζομένους ή πελάτες.

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η κυβερνοασφάλεια, η ακρίβεια και η αξιοπιστία των αλγορίθμων αποτελούν βασικές αρχές. **Η ακατάλληλη ή μη εγκεκριμένη χρήση εργαλείων TN απαγορεύεται αυστηρά και διέπεται από σαφείς διαδικασίες έγκρισης και ελέγχου.**

Η Mediatel δεσμεύεται να ενισχύει συνεχώς την υπεύθυνη και ηθική χρήση της TN, προωθώντας πρακτικές που συνδυάζουν τεχνολογική καινοτομία με σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, στην διαφάνεια και στην αξιοπιστία των υπηρεσιών της.





Τι σημαίνει αυτό για εμένα;

Σημαίνει ότι η ΤΝ χρησιμοποιείται για να σε υποστηρίξει στη δουλειά σου και να βελτιώνει τις υπηρεσίες, πάντα με ανθρώπινη εποπτεία και σεβασμό στα δικαιώματά σου.

Παίρνει η ΤΝ αποφάσεις μόνη της για εμένα ή τους πελάτες;

Όχι. Τα συστήματα ΤΝ λειτουργούν με ανθρώπινη επίβλεψη και υπάρχει πάντα δυνατότητα παρέμβασης.

Πώς προστατεύομαι από άδικες ή μεροληπτικές αποφάσεις;

Η Mediate! λαμβάνει μέτρα ώστε να αποφεύγεται η μεροληψία (bias) και κάθε μορφή αθέμιτης διάκρισης ή αδιαφάνειας.

Τι πρέπει να προσέχω εγώ;

Να χρησιμοποιείς μόνο εγκεκριμένα εργαλεία ΤΝ, σύμφωνα με τις οδηγίες και τις πολιτικές της εταιρείας.

Τι κερδίζω;

Καλύτερα εργαλεία, μεγαλύτερη υποστήριξη στη δουλειά σου και υπηρεσίες που βασίζονται στη διαφάνεια, την αξιοπιστία και τον σεβασμό.



10 Καταπολέμηση Διαφθοράς, Δωροδοκίας & Σύγκρουση Συμφερόντων

“

**Μηδενική ανοχή σε αθέμιτες
πρακτικές**

”

Η Mediatel εφαρμόζει αυστηρή πολιτική μηδενικής ανοχής σε κάθε μορφή δωροδοκίας, διαφθοράς, αθέμιτων πληρωμών ή κατάχρησης θέσης. **Η επιχειρηματική ακεραιότητα αποτελεί βασικό πυλώνα της εμπιστοσύνης που απολαμβάνει η Mediatel από πελάτες και συνεργάτες.**

Όλοι οι εργαζόμενοι και συνεργάτες οφείλουν να αποφεύγουν καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων και να τις δηλώνουν άμεσα όταν αυτές προκύπτουν. Τα δώρα, η φιλοξενία και κάθε μορφή παροχών επιτρέπονται μόνο στο πλαίσιο της νομιμότητας και της διαφάνειας.

Οι αρχές αυτές εφαρμόζονται επίσης στους προμηθευτές και σε κάθε τρίτο που ενεργεί για λογαριασμό της Mediatel, στο πλαίσιο των συμβατικών και κανονιστικών υποχρεώσεων που διέπουν τις επιχειρηματικές συνεργασίες της εταιρείας.





Τι σημαίνει αυτό για εμένα;

Σημαίνει ότι ενεργείς πάντα με ακεραιότητα και διαφάνεια και δεν εμπλέκεσαι σε δωροδοκία, διαφθορά ή αθέμιτες πρακτικές.

Μπορώ να δεχτώ δώρα ή φιλοξενία;

Μόνο εφόσον είναι νόμιμα, διαφανή και εύλογα και δεν επηρεάζουν - ή δεν φαίνεται να επηρεάζουν - την κρίση σου.

Τι είναι σύγκρουση συμφερόντων;

Είναι όταν ένα προσωπικό συμφέρον μπορεί να επηρεάσει τις επαγγελματικές σου αποφάσεις. Σε αυτή την περίπτωση, οφείλεις να το δηλώσεις άμεσα.

Ποιος δεσμεύεται από αυτές τις αρχές;

Όλοι: εργαζόμενοι, συνεργάτες, προμηθευτές και τρίτοι που ενεργούν για λογαριασμό της Mediatel.






Τι κερδίζω;

Ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης, αξιοπιστίας και δικαιοσύνης, που προστατεύει εσένα και τη φήμη της εταιρείας.

ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΑΝΟΧΗ ΣΤΗ ΔΩΡΟΔΟΚΙΑ

Η Mediatel λειτουργεί με ακεραιότητα, διαφάνεια και υπευθυνότητα.

Do's

-  Ενεργώ πάντα με επαγγελματισμό και ειλικρίνεια.
-  Δηλώνω άμεσα κάθε πιθανή σύγκρουση συμφερόντων.
-  Αποδέχομαι δώρα/φιλοξενία μόνο αν είναι νόμιμα, εύλογα και χαμηλής αξίας.
-  Ζητώ καθοδήγηση όταν έχω αμφιβολία.
-  Τηρώ τις πολιτικές και τις διαδικασίες της Mediatel.

Δεν προσφέρω, ζητώ ή αποδέχομαι δωροδοκίες ή αθέμιτες παροχές.

Δεν χρησιμοποιώ τη θέση μου για προσωπικό όφελος.

Δεν αποδέχομαι παροχές που επηρεάζουν ή φαίνεται να επηρεάζουν αποφάσεις.

Δεν αποκρύπτω σχέσεις ή συμφέροντα.

Δεν συνεργάζομαι με τρίτους που παραβιάζουν τις αρχές ακεραιότητας.

Don'ts



Θυμήσου

Ο σεβασμός είναι ευθύνη όλων μας.

11 Περιβάλλον, Κλιματική & Ενεργειακή Υπευθυνότητα

Η Mediatel αναγνωρίζει την ευθύνη της απέναντι στο περιβάλλον και ενσωματώνει την περιβαλλοντική προστασία στον πυρήνα της στρατηγικής της για βιώσιμη και υπεύθυνη ανάπτυξη, σύμφωνα με τις αρχές ESG. Η περιβαλλοντική διάσταση αποτελεί βασικό παράγοντα στον σχεδιασμό και την υλοποίηση των δραστηριοτήτων της, με στόχο τον περιορισμό των αρνητικών επιπτώσεων στο φυσικό περιβάλλον.

Η Εταιρεία υιοθετεί πρακτικές αποδοτικής χρήσης πόρων, μείωσης και ορθής διαχείρισης αποβλήτων, καθώς και βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης των εγκαταστάσεων και των λειτουργιών της. Παράλληλα, επιδιώκει στη συνεχή βελτίωση των περιβαλλοντικών της επιδόσεων, λαμβάνοντας υπόψη τις σύγχρονες απαιτήσεις βιωσιμότητας και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος, στην υπεύθυνη κατανάλωση ενέργειας και στην υιοθέτηση πρακτικών φιλικών προς το περιβάλλον. **Η Mediatel ενισχύει την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση και ενεργή συμμετοχή εργαζομένων και συνεργατών,** καλλιεργώντας μια κοινή κουλτούρα περιβαλλοντικής υπευθυνότητας και συμβάλλοντας στη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα της επιχειρηματικής της λειτουργίας.



Τι σημαίνει αυτό για εμένα;

Σημαίνει ότι η Mediatel λειτουργεί με σεβασμό στο περιβάλλον και ότι και εσύ συμβάλλεις στην προστασία του μέσα από τις καθημερινές σου επιλογές στη δουλειά.

Τι κάνει η Mediatel;

Υιοθετεί πρακτικές εξοικονόμησης πόρων, μείωσης αποβλήτων, βελτίωσης ενεργειακής απόδοσης και περιορισμού του ανθρακικού αποτυπώματος.

Πώς μπορώ να βοηθήσω στην πράξη;

Με υπεύθυνη χρήση ενέργειας, μείωση σπατάλης, σωστή διαχείριση απορριμμάτων και υιοθέτηση φιλικών προς το περιβάλλον πρακτικών.

Γιατί είναι σημαντικό;

Γιατί προστατεύουμε το περιβάλλον, ενισχύουμε τη βιωσιμότητα της εταιρείας και συμβάλλουμε σε ένα καλύτερο μέλλον για όλους.

Τι κερδίζω;

Συμμετέχεις σε μια εταιρεία με υπεύθυνη κουλτούρα, που επενδύει στη βιωσιμότητα και στο κοινό καλό.

ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ TIPS Η καθημερινότητά μου στη Mediatel

- Κλείνω οθόνη και υπολογιστή όταν δεν χρησιμοποιούνται.
- Χαμηλώνω τον φωτισμό όπου είναι εφικτό.
- Χρησιμοποιώ σωστά τον κλιματισμό (όχι ακραίες θερμοκρασίες).



Ενέργεια

Εξοπλισμός & Χαρτί



- Προτιμώ ψηφιακά έγγραφα αντί για εκτυπώσεις.
- Εκτυπώνω μόνο όταν είναι απαραίτητο και διπλής όψης.
- Φροντίζω τον εξοπλισμό μου για να έχει μεγαλύτερη διάρκεια ζωής.

- Χωρίζω σωστά τα απορρίμματα (χαρτί, πλαστικό κ.λπ.).
- Δεν αφήνω άσκοπα απορρίμματα στον χώρο εργασίας.
- Μειώνω τη χρήση πλαστικών μιας χρήσης.



Απόβλητα & Ανακύκλωση

Καθημερινές συνήθειες



- Χρησιμοποιώ επαναχρησιμοποιούμενο ποτήρι ή μπουκάλι.
- Αποφεύγω τη σπατάλη νερού.
- Επιλέγω πιο «πράσινες» συνήθειες και στα διαλείμματα.

- Προτείνω ιδέες για πιο φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές.
- Συμμετέχω σε δράσεις περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης.
- Δίνω το καλό παράδειγμα στους συναδέλφους μου.



Συμμετοχή

12 Υπεύθυνη Εφοδιαστική Αλυσίδα & Προμηθευτές

“

**Συνεργασίες
βασισμένες στη
διαφάνεια**

”

Η Mediatel αναπτύσσει και διατηρεί συνεργασίες με προμηθευτές και επιχειρηματικούς συνεργάτες που ευθυγραμμίζονται με τις αρχές της κανονιστικής συμμόρφωσης και του Κώδικα Δεοντολογίας της Εταιρείας. Η υπεύθυνη και διαφανής διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας αποτελεί βασικό στοιχείο της εταιρικής πολιτικής και συμβάλλει ουσιαστικά στη διασφάλιση της ποιότητας, της αξιοπιστίας και της ακεραιότητας των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων της Mediatel.

Οι προμηθευτές και συνεργάτες της Mediatel, οφείλουν να τηρούν τον Κώδικα Δεοντολογίας, τις σχετικές εταιρικές πολιτικές και το εφαρμοστέο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, στο σύνολο των συναλλαγών και συνεργασιών τους με την Εταιρεία. Η συμμόρφωση αυτή αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη σύναψη και τη διατήρηση της συνεργασίας.

Στο πλαίσιο της λειτουργίας του συστήματος κανονιστικής συμμόρφωσης, η Mediatel διατηρεί το δικαίωμα αξιολόγησης, παρακολούθησης και, όπου απαιτείται, ελέγχου της συμμόρφωσης των προμηθευτών και συνεργατών της, με στόχο τον έγκαιρο εντοπισμό και την αποτελεσματική αντιμετώπιση πιθανών κινδύνων μη συμμόρφωσης, διασφαλίζοντας υπεύθυνες και αξιόπιστες επιχειρηματικές σχέσεις.





Τι σημαίνει αυτό για εμένα;

Σημαίνει ότι συνεργάζομαι μόνο με προμηθευτές και συνεργάτες που λειτουργούν με ακεραιότητα, διαφάνεια και συμμόρφωση, σύμφωνα με τις αξίες της Mediatel.

Τι απαιτείται από τους προμηθευτές και συνεργάτες;

Να τηρούν τον Κώδικα Δεοντολογίας, τις εταιρικές πολιτικές και το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Τι ρόλο έχει η Mediatel;

Αξιολογεί, παρακολουθεί και - όταν χρειάζεται - ελέγχει τη συμμόρφωση των συνεργατών της, ώστε να προλαμβάνει κινδύνους και να διασφαλίζει αξιόπιστες συνεργασίες.

Τι πρέπει να κάνω εγώ;

Να επιλέγω και να συνεργάζομαι με προμηθευτές που συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις και να αναφέρω τυχόν ανησυχίες ή αποκλίσεις.

Τι κερδίζω;

Ποιότητα, αξιοπιστία και συνεργασίες που βασίζονται στην εμπιστοσύνη και την υπευθυνότητα.

ΠΡΑΚΤΙΚΑ TIPS ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΠΡΑΞΗ

Πριν τη συνεργασία

- Ελέγχω αν ο προμηθευτής ευθυγραμμίζεται με τον Κώδικα Δεοντολογίας της Mediatel.
- Βεβαιώνομαι ότι κατανοεί και αποδέχεται τις εταιρικές πολιτικές και τις κανονιστικές απαιτήσεις.
- Αποφεύγω συνεργασίες που δημιουργούν σύγκρουση συμφερόντων.

Κατά τη διάρκεια της συνεργασίας

- Τηρώ διαφανή και τεκμηριωμένη επικοινωνία.
- Παρακολουθώ τη συνέπεια και τη συμμόρφωση του προμηθευτή.
- Αναφέρω έγκαιρα τυχόν αποκλίσεις ή ανησυχίες.

Τι να αποφεύγω

- Μη εγκεκριμένες συνεργασίες ή παρακάμψεις διαδικασιών.
- Ανοχή σε πρακτικές που δεν ευθυγραμμίζονται με τις αξίες της Mediatel.
- Προσωπικές συμφωνίες ή παροχές εκτός των επίσημων όρων συνεργασίας.



Θυμήσου

Υπεύθυνοι προμηθευτές = αξιόπιστες συνεργασίες = βιώσιμη ανάπτυξη.

13

Αναφορά Παραβάσεων & Προστασία Αναφερόντων

“

**Μίλα. Είσαι
προστατευμένος**

Η Mediatel ενθαρρύνει ενεργά τη διαφάνεια, την υπευθυνότητα και την έγκαιρη αναφορά περιστατικών ή συμπεριφορών που ενδέχεται να παραβιάζουν τον Κώδικα Δεοντολογίας, τις εσωτερικές πολιτικές ή το εφαρμοστέο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο. Στα περιστατικά αυτά περιλαμβάνονται ρητά και κάθε μορφή βίας, παρενόχλησης ή εκφοβισμού, συμπεριλαμβανομένων της λεκτικής, ψυχολογικής, σωματικής ή σεξουαλικής παρενόχλησης. Η έγκαιρη αναφορά συμβάλλει ουσιαστικά στην πρόληψη και την αποτελεσματική αντιμετώπιση φαινομένων μη συμμόρφωσης.

”

Για τον σκοπό αυτό, η Mediatel έχει θεσπίσει ασφαλή, προσβάσιμα και εμπιστευτικά κανάλια αναφοράς, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιούνται από εργαζομένους και συνεργάτες, με σεβασμό στην ανωνυμία και την προστασία των προσωπικών δεδομένων, όπου αυτό είναι εφικτό.

Η Mediatel διασφαλίζει την πλήρη προστασία των αναφερόντων από κάθε μορφή αντιποίνων, δυσμενούς μεταχείρισης ή πίεσης, λόγω υποβολής αναφοράς καλόπιστα. Κάθε αναφορά εξετάζεται με αντικειμενικότητα, αμεροληψία και εμπιστευτικότητα, μέσω των προβλεπόμενων διαδικασιών, με στόχο τη διασφάλιση της ακεραιότητας, της κανονιστικής συμμόρφωσης και της εμπιστοσύνης στο εσωτερικό της Mediatel.



WHISTLEBLOWING



Τι σημαίνει αυτό για εμένα;

Σημαίνει ότι μπορείς να μιλήσεις με ασφάλεια και εμπιστοσύνη αν δεις ή υποψιαστείς κάτι που δεν είναι σωστό.

Τι μπορώ να αναφέρω;

Οποιαδήποτε συμπεριφορά ή περιστατικό που παραβιάζει τον Κώδικα Δεοντολογίας, τις εταιρικές πολιτικές ή τον νόμο.

Πώς μπορώ να κάνω μια αναφορά;

Μέσω ασφαλών και εμπιστευτικών καναλιών που έχει θεσπίσει η Mediatel, ακόμη και ανώνυμα, όπου αυτό είναι δυνατό.

Θα έχω συνέπειες αν αναφέρω κάτι;

Όχι. Η Mediatel σε προστατεύει πλήρως από αντίποινα, αρκεί η αναφορά να γίνεται καλόπιστα.

Τι γίνεται μετά την αναφορά;

Η αναφορά εξετάζεται με αντικεινικότητα, αμεροληψία και εμπιστευτικότητα, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες.

Γιατί είναι σημαντικό;

Γιατί βοηθάς στην πρόληψη προβλημάτων και στη διατήρηση ενός περιβάλλοντος εμπιστοσύνης, ακεραιότητας και συμμόρφωσης.

Τα βασικά



- Αν κάτι δεν είναι σωστό, μίλα.
- Μπορείς να κάνεις αναφορά με ασφάλεια και εμπιστευτικά.
- Υπάρχει δυνατότητα ανώνυμης αναφοράς, όπου είναι εφικτό.
- Δεν επιτρέπονται αντίποινα σε όσους αναφέρουν καλόπιστα.
- Η αναφορά εξετάζεται δίκαια και με εχεμύθεια.



Θυμήσου

Ο σεβασμός είναι ευθύνη όλων μας.

14 Κυρώσεις, Λογοδοσία & Συνεχής Βελτίωση

Η συμμόρφωση με τον παρόντα Κώδικα αποτελεί υποχρέωση για όλους τους εργαζόμενους και συνεργάτες της Mediatel. Παραβιάσεις αντιμετωπίζονται με δίκαιο, αναλογικό και τεκμηριωμένο τρόπο. Ο Κώδικας αναθεωρείται περιοδικά, λαμβάνοντας υπόψη οργανωτικές αλλαγές, κανονιστικές εξελίξεις και βέλτιστες πρακτικές, ώστε να παραμένει επίκαιρος και λειτουργικός.

Είναι ευθύνη κάθε εργαζόμενου να διαβάζει και να κατανοεί τον Κώδικα, να ζητά καθοδήγηση, όταν απαιτείται και να συμμορφώνεται με το πνεύμα του. Σε περίπτωση που ένας εργαζόμενος γνωρίζει ότι συνάδερφος προτίθεται να προβεί σε ενέργεια που δεν συνάδει με τις αρχές του Κώδικα και δεν λάβει τα απαραίτητα μέτρα, θεωρείται εξίσου υπεύθυνος. Οι εργαζόμενοι δεν πρέπει να επιδεικνύουν συμπεριφορές που ενδέχεται να βλάψουν τη φήμη της εταιρείας.

Όσοι συναλλάσσονται με προμηθευτές και πελάτες οφείλουν να τους ενημερώνουν για τον Κώδικα και να υποδεικνύουν τη συμμόρφωση τους στους κανόνες του, όπου αυτό απαιτείται. Όλοι οι εργαζόμενοι είναι υποχρεωμένοι να αναφέρουν παραβάσεις ή ενδεχόμενες παραβάσεις του Κώδικα στον Προϊστάμενό τους. Περιπτώσεις παραβίασης μπορούν επίσης να αναφέρονται τηλεφωνικώς, ταχυδρομικώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είτε επώνυμα είτε ανώνυμα.

Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να συμβουλευονται τον Προϊστάμενο ή τον Διευθυντή τους σε περίπτωση οποιασδήποτε αμφιβολίας σχετικά με το αν κάποια δραστηριότητά τους μπορεί να θεωρηθεί παραβίαση του Κώδικα. Παράλληλα, είναι υποχρεωμένοι να διαφυλάσσουν εμπιστευτικές πληροφορίες, να προστατεύουν τα περιουσιακά στοιχεία της εταιρείας και να αποφεύγουν καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

Η συμμόρφωση με τον Κώδικα παρακολουθείται τακτικά και αποτελεί ευθύνη της Διοίκησης, η οποία φροντίζει για την αναθεώρηση και επικαιροποίησή του όποτε κρίνεται αναγκαίο. Η άγνοια των διατάξεων του Κώδικα εκ μέρους του εργαζόμενου δεν συγχωρείται και δεν απαλλάσσει τον εργαζόμενο από την υποχρέωση να συμμορφώνεται με αυτές.

Τα βασικά



- Ο Κώδικας ισχύει για όλους και η συμμόρφωση είναι υποχρεωτική.
- Οι παραβιάσεις αντιμετωπίζονται δίκαια και αναλογικά.
- Διαβάζω, κατανοώ και εφαρμόζω τον Κώδικα.
- Αν δω ή γνωρίζω παράβαση, οφείλω να την αναφέρω.
- Αν έχω αμφιβολία, ρωτώ τον Προϊστάμενό μου.
- Προστατεύω εμπιστευτικές πληροφορίες, περιουσιακά στοιχεία και αποφεύγω σύγκρουση συμφερόντων.
- Η άγνοια του Κώδικα δεν αποτελεί δικαιολογία.



Θυμήσου

Η υπευθυνότητα είναι ευθύνη όλων μας.

15 Παραβίαση του Κώδικα

Η παραβίαση του Κώδικας ανατίθεται στην Διοίκηση, στον Νομικό Σύμβουλο και στο Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης της εταιρείας. Η μη συμμόρφωση με τους κανόνες του Κώδικα, θεωρείται παράπτωμα και σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς, μπορεί να υποβάλει τον εργαζόμενο, ανεξαρτήτων ιεραρχικής βαθμίδας και ανάλογα με την βαρύτητα της παράβασης, σε πειθαρχικές ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της λήξης της απασχόλησης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, καθώς και τις εσωτερικές εταιρικές διαδικασίες της Εταιρείας.



16 Ισχύς του Κώδικα

Ο Κώδικας Επαγγελματικής Δεοντολογίας εγκρίνεται από την διοίκηση της εταιρείας και αποτελεί ευθύνη της να διασφαλίζει ότι, οι αρχές που ενσωματώνονται σε αυτόν τον Κώδικα, κοινοποιούνται, γίνονται κατανοητές και τηρούνται από όλους τους εργαζομένους. Η συμμόρφωση με τον Κώδικα παρακολουθείται τακτικά. Οι σχετικές διαπιστώσεις που διασφαλίζουν τη σωστή εφαρμογή του και η περαιτέρω αναθεώρησή του είναι ευθύνη της εταιρείας.

Ενδεχόμενες τροποποιήσεις ή ακυρώσεις θα γνωστοποιούνται ανάλογα και ο ισχύων Κώδικας θα βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Mediatel (www.mediatel.gr). **Η ισχύς του παρόντος Κώδικα αρχίζει άμεσα μετά την ανάρτησή του στην ιστοσελίδα της Mediatel.**



17 Συνδεόμενες Πολιτικές, Δηλώσεις & Υποχρεώσεις Συμμόρφωσης

Ο Κώδικας αποτελεί ένα υπερσύνολο των πολιτικών, διαδικασιών, οδηγιών και δηλώσεων που εφαρμόζονται συμπληρωματικά προς τον Κώδικα Δεοντολογίας και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διακυβέρνησης και Εσωτερικού Ελέγχου της Mediatel.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας θέτει τις θεμελιώδεις αρχές, αξίες και κανόνες συμπεριφοράς, ενώ οι συνδεόμενες πολιτικές και δηλώσεις εξειδικεύουν τις απαιτήσεις του σε επιχειρησιακό και λειτουργικό επίπεδο. Όλα τα πρόσωπα που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Κώδικα οφείλουν να γνωρίζουν, να εφαρμόζουν και να συμμορφώνονται με τις σχετικές πολιτικές και δηλώσεις, οι οποίες είναι δημοσιευμένες είτε στο διαδίκτυο είτε στο intranet της εταιρείας.

Η τήρηση των εν λόγω εγγράφων είναι υποχρεωτική και αποτελεί αντικείμενο ελέγχου στο πλαίσιο εσωτερικών και εξωτερικών επιθεωρήσεων, πιστοποιήσεων, αξιολογήσεων τρίτων μερών και ελέγχων κανονιστικής συμμόρφωσης.



Θυμήσου

Ο Κώδικας είναι η πυξίδα μας.

Η συμμόρφωση είναι ευθύνη όλων μας.

Αν δεν είσαι σίγουρος, έλεγξε τις πολιτικές ή ρώτησε.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Ερωτήσεις - Παρατηρήσεις

Ερωτήσεις, Απαντήσεις & Πρακτικά Σενάρια

Το παρόν Παράρτημα αποτελεί πρακτικό οδηγό εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας της Mediatel στην καθημερινή λειτουργία, με έμφαση στο περιβάλλον contact center.

Α. Γενικές Ερωτήσεις για τον Κώδικα

Τι είναι ο Κώδικας Δεοντολογίας;

Είναι το ενιαίο πλαίσιο αρχών, αξιών και κανόνων που καθοδηγεί τη συμπεριφορά, τις αποφάσεις και τις ενέργειές μας.

Σε ποιους εφαρμόζεται;

Σε όλους: εργαζόμενους, διοίκηση, συνεργάτες, προμηθευτές και τρίτους που ενεργούν για λογαριασμό της Mediatel.

Είναι υποχρεωτικός;

Ναι. Η συμμόρφωση αποτελεί όρο απασχόλησης ή συνεργασίας.

Τι κάνω αν δεν είμαι σίγουρος/η;

Δεν ενεργώ αυθαίρετα. Ζητώ καθοδήγηση από τον Προϊστάμενο, το HR ή το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Β. Συμπεριφορά, Σεβασμός & Εργασιακό Περιβάλλον

Τι θεωρείται μη αποδεκτή συμπεριφορά;

Διακρίσεις, παρενόχληση, εκφοβισμός, προσβλητική γλώσσα, κατάχρηση εξουσίας, ανήθικη συμπεριφορά.

Τι ισχύει για βία ή παρενόχληση;

Κάθε μορφή (λεκτική, ψυχολογική, σωματική, σεξουαλική) απαγορεύεται αυστηρά και πρέπει να αναφέρεται άμεσα.

Γ. Whistleblowing & Αναφορές

Τι μπορώ να αναφέρω;

Οποιαδήποτε παραβίαση νόμου, πολιτικών, Κώδικα, καθώς και περιστατικά βίας ή παρενόχλησης.

Μπορώ να κάνω ανώνυμη αναφορά;

Ναι, όπου αυτό είναι εφικτό, μέσω ασφαλών και εμπιστευτικών καναλιών.

Τι προστασία έχω;

Πλήρη προστασία από αντίποινα, πίεση ή δυσμενή μεταχείριση, εφόσον η αναφορά γίνεται καλόπιστα.

Δ. Δώρα, Παροχές & Σύγκρουση Συμφερόντων

Μπορώ να δεχτώ δώρο από πελάτη;

Μόνο αν είναι χαμηλής αξίας, νόμιμο και δεν επηρεάζει ή φαίνεται να επηρεάζει την κρίση σου.

Τι είναι σύγκρουση συμφερόντων;

Όταν προσωπικό όφελος μπορεί να επηρεάσει επαγγελματική απόφαση. Πρέπει να δηλώνεται άμεσα.

Ε. Δεδομένα, Πληροφορίες & Τεχνητή Νοημοσύνη

Τι ισχύει για προσωπικά δεδομένα;

Χρησιμοποιούνται μόνο για νόμιμους σκοπούς και προστατεύονται αυστηρά.

Μπορώ να χρησιμοποιώ εργαλεία AI;

Μόνο εγκεκριμένα εργαλεία, σύμφωνα με τις πολιτικές της Mediatel.

ΣΤ. Σενάρια Call Center - Τι κάνω στην πράξη;

Σενάριο 1: Επιθετικός ή υβριστικός πελάτης.

Τι κάνω;

- Διατηρώ ψυχραιμία και επαγγελματισμό.
- Δεν απαντώ επιθετικά.
- Ακολουθώ τις εγκεκριμένες διαδικασίες κλιμάκωσης.
- Αν υπάρξει απειλή ή σοβαρή προσβολή, ενημερώνω άμεσα τον προϊστάμενο.

Σενάριο 2: Πίεση για επίτευξη KPI με «λάθος τρόπο»

Παράδειγμα: Μου ζητείται να αποκρύψω πληροφορίες ή να πιέσω πελάτη.

Τι κάνω;

- Δεν παραβιάζω διαδικασίες ή νόμο.
- Αναφέρω την πίεση στον προϊστάμενο ή μέσω των καναλιών αναφοράς.
- Τα KPI δεν δικαιολογούν ανήθικες πρακτικές.

Σενάριο 3: Δώρο από πελάτη για «καλύτερη εξυπηρέτηση»

Τι κάνω;

- Δεν αποδέχομαι δώρο που μπορεί να επηρεάσει κρίση.
- Ενημερώνω τον προϊστάμενο.
- Ακολουθώ την πολιτική δώρων της εταιρείας.

Σενάριο 4: Πρόσβαση σε δεδομένα που δεν χρειάζομαι

Τι κάνω;

- Δεν χρησιμοποιώ ή κοινοποιώ δεδομένα χωρίς λόγο.
- Περιορίζομαι αυστηρά στον ρόλο μου.
- Αναφέρω τυχόν ακατάλληλη πρόσβαση.

Σενάριο 5: Συνάδελφος συμπεριφέρεται ανάρμοστα σε πελάτη

Τι κάνω;

- Δεν αγνωώ το περιστατικό.
- Το αναφέρω στον προϊστάμενο ή μέσω whistleblowing.
- Η σιωπή μπορεί να θεωρηθεί συνευθύνη.

Σενάριο 6: Λάθος που έκανα εγώ κατά τη διάρκεια της εξυπηρέτησης

(π.χ. έδωσα λάθος πληροφορία ή κατέγραψα λάθος αίτημα)

Τι κάνω;

- Αναγνωρίζω άμεσα το λάθος χωρίς να το αποκρύπτω.
- Ζητώ συγγνώμη από τον πελάτη με ειλικρίνεια και επαγγελματισμό.
- Διορθώνω το λάθος το συντομότερο δυνατόν, ακολουθώντας τις διαδικασίες.
- Ενημερώνω τον προϊστάμενο εφόσον απαιτείται.

Σενάριο 7: Ζήτημα GDPR

(Προστασία Προσωπικών Δεδομένων)

Τι κάνω;

- Δεν αποκαλύπτω προσωπικά δεδομένα σε τρίτους χωρίς εξουσιοδότηση.
- Δίνω μόνο τις απολύτως απαραίτητες πληροφορίες (αρχή της ελαχιστοποίησης).
- Ακολουθώ αυστηρά τις πολιτικές της εταιρείας (GDPR).
- Αν υπάρξει ύποπτο αίτημα το αναφέρω άμεσα.
- Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων, ενημερώνω άμεσα τον DPO.

Τι να θυμάμαι πάντα



- Ο Κώδικας ισχύει κάθε μέρα, σε κάθε κλήση.
- Αν κάτι δεν φαίνεται σωστό, ρώτησε πριν ενεργήσεις.
- Η έγκαιρη αναφορά προστατεύει όλους.
- Η ακεραιότητα είναι ευθύνη όλων μας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Πρόσθετες Πληροφορίες

Περισσότερες πληροφορίες για τον Κώδικα Δεοντολογίας μπορείτε να βρείτε στο διαδίκτυο, καθώς και στο intranet της εταιρείας:

www.mediatel.gr/κανονιστική-συμμόρφωση

Η προσέγγισή μας στη Διαφορετικότητα και τις Ίσες Ευκαιρίες, καθώς και η Πολιτική μας κατά της Βίας, των Διακρίσεων και της Παρενόχλησης στην Εργασία, βασίζονται στη δέσμευση της Mediatel για συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία και ευθυγράμμιση με διεθνή πρότυπα, με στόχο τη διασφάλιση του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της.

www.mediatel.gr/κανονιστική-συμμόρφωση

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στις επιμέρους πολιτικές της Mediatel, όπως ενδεικτικά:

- Πολιτική Καταπολέμησης της Απάτης, Διαφθοράς και Δωροδοκίας
- Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων
- Διαδικασίες Ενδελεχούς Ελέγχου Τρίτων Μερών

www.mediatel.gr/κανονιστική-συμμόρφωση

Χρήσιμες πληροφορίες για τις πρακτικές βιώσιμης ανάπτυξης (ESG) της Mediatel, μπορείτε να βρείτε επίσης στη ιστοσελίδα www.mediatel.gr/esg-και-βιωσιμότητα

Δίαυλοι Υποβολής Αναφορών της Mediatel

Η Mediatel ενθαρρύνει τη χρήση των διαθέσιμων εταιρικών (εσωτερικών) διαύλων αναφοράς για να διασφαλίσει τον έγκαιρο έλεγχο και την κατάλληλη ενημέρωση της Διοίκησης.

Αναφορές μπορούν να υποβάλλουν εργαζόμενοι της Εταιρείας ή υποψήφιοι ή πρώην εργαζόμενοι, σύμβουλοι, ειδικοί συνεργάτες και άλλοι επαγγελματίες που προσφέρουν υπηρεσίες στην Εταιρεία και πρόσωπα που απασχολούνται, υπό την εποπτεία και τις οδηγίες αναδόχων, υπεργολάβων και προμηθευτών της Mediatel.

Η Εταιρεία μας λαμβάνει όλα τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη διασφάλιση της Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων, του απορρήτου και της προστασίας των προσώπων από κάθε μορφής αντίποινα υπό τους όρους των ελληνικών νόμων 4990/2022 και 4808/2021.

Η διαδικασία των αναφορών δεν θα πρέπει να χρησιμοποιείται καταχρηστικά για απερίσκεπτες κατηγορίες ή προσωπικά παράπονα. Για την αποτροπή κακόβουλων ή αβάσιμων αναφορών, ενδέχεται να επιβληθούν κυρώσεις σε εργαζόμενους οι οποίοι ενήργησαν με κακή πίστη.

Διαθέσιμοι Δίαυλοι για την υποβολή αναφοράς.

1. Υποβολή αναφοράς μέσω της Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας Ανώνυμων Αναφορών
2. Αποστολή email στο: denoun@mediatel.gr
3. Αποστολή ταχυδρομικής επιστολής στη Mediatel Υπόψιν του Υπεύθυνου Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών, Λ. Κηφισίας 125 - 127, 115 24, Αθήνα.
4. Μέσω προσωπικής συνάντησης με τον Υπεύθυνο Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών.





ΣΥΝΤΑΞΗ: **Mediatel S.A.**
Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Λεωφόρος Κηφισίας 125 - 127,
Αθήνα - Αμπελόκηποι, 11524, Αττικής



www.mediatel.gr

Λεωφόρος Κηφισίας 125 - 127,
Αθήνα - Αμπελόκηποι, 11524, Αττικής

Ηλία Ηλιού 35 - 37 & Πυθέου,
Αθήνα - Νέος Κόσμος, 11743, Αττικής

Τηλ: +30 214 214 8000
E-mail: info@mediatel.gr