

## 1. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ CQS

### 1.1. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα Πολιτική Βιωσιμότητας έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να παρουσιάζονται οι στόχοι τους οποίους η εταιρεία δεσμεύεται να υλοποιήσει σχετικά με θέματα που αφορούν το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG) και να κοινοποιήσει τη θέση της αναφορικά με τη Βιωσιμότητα.

Η Πολιτική διαθέτει αρθρωτή δομή και γίνεται επιμέρους ανάλυση των θεμάτων που σχετίζονται με την Βιωσιμότητα.

Η παρούσα Πολιτική εφαρμόζεται σε όλες τις λειτουργίες και δραστηριότητες της εταιρείας και σε όλες τις δομές και υποδομές της.

### 1.2. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Η Εταιρεία CQS Α.Ε. δραστηριοποιείται στον τομέα CRM και Contact Center Outsourcing παρέχοντας ένα μεγάλο εύρος ολοκληρωμένων inbound και outbound υπηρεσιών στους πελάτες της από το 2007.

Η Διοίκηση δεσμεύεται για την ευθυγράμμιση της επιχειρηματικής δραστηριότητας της εταιρείας με θέματα ESG και για την ενσωμάτωση υπεύθυνων, ηθικών και βιώσιμων πρακτικών. Η εταιρεία για τη γνωστοποίηση των μη χρηματοοικονομικών στοιχείων που αφορούν θέματα περιβαλλοντικά, κοινωνικά και διακυβέρνησης χρησιμοποιεί τον ATHEX GUIDE και εφαρμόζει το πρότυπο ISO 26000. Πιο συγκεκριμένα, δεσμεύεται για:

- Μείωση του αποτυπώματος άνθρακα
- Βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης της εταιρείας
- Βελτίωση των προτύπων εργασίας
- Δημιουργία συμπεριληπτικού περιβάλλοντος εργασίας
- Προώθηση της διαφάνειας στα πλαίσια της εταιρικής διακυβέρνησης

Η Πολιτική Βιωσιμότητας αφορά όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και σχετίζεται με όλες τις δραστηριότητες της εταιρείας. Το περιεχόμενο της Πολιτικής Βιωσιμότητας εξετάζεται ετησίως ως προς την καταλληλότητά του κατά την ανασκόπηση από τη Διοίκηση.

*Η Πολιτική Βιωσιμότητας της Εταιρείας είναι στη διάθεση κάθε ενδιαφερομένου.*

### 1.3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

Παρακάτω αναλύονται όλες οι επιμέρους ενότητες της Πολιτικής Βιωσιμότητας της Εταιρείας.

#### 1.3.1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (E – ENVIRONMENT)

Η εταιρεία δεσμεύεται να μειώσει το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα και να ανταποκριθεί στην πρόκληση της κλιματικής αλλαγής μέσω της εφαρμογής βιώσιμων πρακτικών. Αυτό περιλαμβάνει τη θέσπιση και παρακολούθηση στόχων για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής της επίδοσης, την εφαρμογή διαδικασιών για την αποφυγή ρύπανσης και για την αντιμετώπιση δυσμενών επιπτώσεων σε τέτοια περίπτωση, τη λήψη μέτρων για την ελαχιστοποίηση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου από τη δραστηριότητα της, την εγκατάσταση ενεργειακά αποδοτικών τεχνολογιών στις υποδομές της και την προώθηση της κουλτούρας της

ανακύκλωσης. Περαιτέρω, προωθείται η συμμετοχή σε προγράμματα και πρωτοβουλίες που συμβάλλουν στη διατήρηση της βιοποικιλότητας.

Επιπλέον, διασφαλίζεται η συμμόρφωση της εταιρείας με τους εθνικούς, ευρωπαϊκούς και διεθνείς περιβαλλοντικούς κανονισμούς, τις άδειες και τα διεθνή πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης.

### 1.3.2. ΚΟΙΝΩΝΙΑ (S – SOCIETY)

Η δέσμευση της εταιρείας επεκτείνεται στην ευθύνη που έχει απέναντι στους εργαζομένους της, στην κοινωνία όπου δραστηριοποιείται, στους συνεργάτες και τους πελάτες της.

Μέσα από τις πολιτικές της εταιρείας προάγονται οι δίκαιες πρακτικές εργασίας και οι ίσες ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης σε ένα συμπεριληπτικό εργασιακό περιβάλλον που σέβεται τη διαφορετικότητα και την ταυτότητα (φυλετική, φύλλου, θρησκευτική κτλ) κάθε εργαζομένου και ως εκ τούτου ανταποκρίνεται στα διεθνή αναγνωρισμένα πρότυπα ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Δίνεται προτεραιότητα στην υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων με τη λήψη προληπτικών μέτρων αλλά και τη συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων για την αποφυγή ατυχημάτων. Επιπλέον, προάγεται η ευημερία των εργαζομένων με δράσεις για την ενίσχυση της σωματικής και ψυχικής τους υγείας.

Η εταιρεία κοινοποιεί τις πρακτικές και τις πολιτικές της στα πλαίσια συμπερίληψης, ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των ενδιαφερόμενων μερών και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου σε θέματα ESG. Όσον αφορά στους συνεργάτες και στους προμηθευτές της, πραγματοποιούνται αξιολογήσεις αυτών σε τακτική βάση για τη βελτίωση της απόδοσης της εταιρείας, την αποφυγή σπύλωσης της φήμης της αλλά και για τη μείωση του κόστους. Επιπλέον, η εταιρεία στοχεύει στην καλλιέργεια ισχυρών και ηθικών σχέσεων με τους πελάτες της, με προτεραιότητα στη διαφάνεια, την ειλικρίνεια και την ακεραιότητα στις αλληλεπιδράσεις της μαζί τους, διασφαλίζοντας ότι οι ανάγκες και οι προσδοκίες τους αντιμετωπίζονται με σεβασμό και επαγγελματισμό.

### 1.3.3. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (G – GOVERNANCE)

Η διακυβέρνηση αποτελεί βασικό πυλώνα της δέσμευσης της εταιρείας για τη βιωσιμότητα, που περιλαμβάνει τις αρχές και τις πρακτικές που καθοδηγούν τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, διασφαλίζουν τη λογοδοσία της διοίκησης και προάγουν την ηθική συμπεριφορά σε όλα τα οργανωτικά επίπεδα της εταιρείας.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στην ανάπτυξη και τήρηση ηθικών επιχειρηματικών πρακτικών, που αφορούν τη διατήρηση της διαφάνειας στις οικονομικές αναφορές της εταιρείας, την πρόληψη της διαφθοράς και την προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων τόσο εντός του οργανισμού όσο και σε όλη την αλυσίδα εφοδιασμού. Διασφαλίζεται επίσης η διαφάνεια σχετικά με τις αποφάσεις, τις λειτουργίες και της επιδόσεις της εταιρείας σε θέματα ESG. Δίνεται προτεραιότητα στη συμμόρφωση με την ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, τους κανονισμούς και τα πρότυπα που ακολουθεί η εταιρεία.

Η δέσμευση των ενδιαφερόμενων μερών της εταιρείας αποτελεί βασική πτυχή της διακυβέρνησης. Οι ανοιχτοί δίοδοι επικοινωνίας με τους συνεργάτες και τους προμηθευτές, τους πελάτες, τους υπαλλήλους καθώς και την ευρύτερη κοινωνία διασφαλίζουν ότι οι ανάγκες και οι προσδοκίες τους λαμβάνονται υπόψη στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, ενισχύοντας έτσι μία κουλτούρα συνεργασίας χωρίς αποκλεισμούς.

Η εταιρεία έχει θεσπίσει Κώδικα Δεοντολογίας που περιλαμβάνει όλες τις πολιτικές και τις διαδικασίες που έχει αναπτύξει και εφαρμόζει και πληροφορεί τους εργαζόμενους και τα υπόλοιπα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με τους κανονισμούς και τις βέλτιστες πρακτικές που η εταιρεία ακολουθεί.

#### 1.3.4. ΑΝΑΦΟΡΑ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ESG

Η εταιρεία εκτελεί τακτική αναφορά σε θέματα Περιβάλλοντος, Κοινωνίας και Διακυβέρνησης (ESG) μέσω αναγνωρισμένων πλαισίων αναφοράς. Οι ετήσιες εκθέσεις που συντάσσονται αποτελούν μία ολοκληρωμένη τεκμηρίωση της προόδου της εταιρείας, που περιγράφει λεπτομερώς τους βασικούς δείκτες επίδοσης, τους στόχους και τα βήματα που έχουν γίνει για την επίτευξή τους.

Η συνεχής παρακολούθηση και αξιολόγηση της επίδοσης της εταιρείας σε θέματα ESG βρίσκονται στον πυρήνα της στρατηγικής αναφοράς. Αυτή η συνεχής αξιολόγηση επιτρέπει τον εντοπισμό τομέων προς βελτίωση και την ανταπόκριση στις αναδυόμενες τάσεις βιωσιμότητας. Η ανατροφοδότηση από τα ενδιαφερόμενα μέρη κατέχει κεντρικό ρόλο σε αυτή τη διαδικασία, καθώς τα σχόλια και οι προτάσεις λαμβάνονται υπόψη και αξιοποιούνται για τη βελτίωση της επίδοσης και της εικόνας της εταιρείας.

Η δέσμευσή της εταιρείας για την υποβολή εκθέσεων υπερβαίνει τη συμμόρφωση με νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Στόχος είναι η θέσπιση ενός υψηλότερου επιπέδου διαφάνειας, παρέχοντας λεπτομερή απολογισμό των δράσεων και των πρωτοβουλιών της εταιρείας, που συμβάλλουν σε βιώσιμες και υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές.

#### 1.3.5. ΕΛΕΓΧΟΙ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ

Η Πολιτική Βιωσιμότητας καθώς και όλο το σύστημα διαχείρισης ελέγχονται στα πλαίσια εσωτερικής επιθεώρησης καθώς και συστηματικών μηνιαίων ελέγχων εφαρμογής. Παράλληλα, σε ετήσια βάση γίνεται η ανασκόπηση των εγγράφων και οδηγιών της εταιρείας.

### 1.4. ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΔΙΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

| ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΣ ΚΑΙ ΤΙΤΛΟΣ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥ |                                                |
|----------------------------------|------------------------------------------------|
| 1.                               | ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ CQS                      |
| 1.1.                             | ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ                 |
| 1.2.                             | ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ                 |
| 1.3.                             | ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ                 |
| 1.3.1.                           | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (E – ENVIRONMENT)                   |
| 1.3.2.                           | ΚΟΙΝΩΝΙΑ (S – SOCIETY)                         |
| 1.3.3.                           | ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (G – GOVERNANCE)                  |
| 1.3.4.                           | ΑΝΑΦΟΡΑ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ESG |
| 1.3.5.                           | ΕΛΕΓΧΟΙ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ                       |
| 1.4.                             | ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΔΙΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ                       |