

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑΣ, ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΛΗΨΗΣ (ΔΙ&Σ)

Περιεχόμενα

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	2
2.	ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	2
3.	ΟΡΙΣΜΟΙ	2
4.	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	2
5.	ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ESG & COMPLIANCE	3
6.	ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ.....	3
6.1	ΑΡΧΗ ΤΟΥ ΣΕΒΑΣΜΟΥ ΣΤΗ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ.....	3
6.2	ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ	3
6.3	ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΛΗΨΗΣ (INCLUSION).....	4
6.4	ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΜΗΔΕΝΙΚΗΣ ΑΝΟΧΗΣ ΣΕ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ, ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ ΚΑΙ ΕΚΦΟΒΙΣΜΟ	4
6.5	ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	4
6.6	ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΣΤΙΣ HR ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ.....	4
6.7	ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΛΟΓΟΔΟΣΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ.....	4
6.8	ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΙΣΟΤΙΜΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	5
6.9	ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΣΥΝΕΧΟΥΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	5
6.10	ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΜΕ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ, ΠΡΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ	5
7.	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΑ ΣΤΗΡΙΞΗΣ	5
8.	ΕΥΘΥΝΕΣ.....	6
9.	ΠΑΡΑΒΙΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΥΡΩΣΕΙΣ	6
10.	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ.....	6
11.	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	6

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα Πολιτική Διαφορετικότητας, Ισότητας και Συμπερίληψης που καταρτίστηκε και εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας με την επωνυμία «MENTIATEL Υπηρεσίες Τηλεφωνικών Πληροφοριών Ανώνυμη Εταιρεία» («**η Εταιρεία**»), αποτελεί μέσο για τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας, του κύρους και της φήμης της Εταιρείας και των θυγατρικών της και είναι προσαρμοσμένη στις αρχές και προβλέψεις της Ευρωπαϊκών Οδηγιών 2000/43/ΕΚ, 2000/78/ΕΚ, 2006/54/ΕΚ όπως ενσωματώθηκε στην εθνική έννομη τάξη με τον νόμο 3896/2010 καθώς και στις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Στην Mediatel, η διαφορετικότητα, η ισότητα και η συμπερίληψη (ΔΙ&Σ) αποτελούν θεμελιώδη στοιχεία της κουλτούρας, της στρατηγικής και των πρακτικών που εφαρμόζουμε καθημερινά στις δραστηριότητές μας. Δεσμευόμαστε στο να προάγουμε ένα εργασιακό περιβάλλον στο contact center όπου κάθε άτομο αισθάνεται σεβαστό, αποδεκτό και ίσο, ανεξάρτητα από το φύλο, την ηλικία, την εθνικότητα, τη θρησκεία, την αναπηρία, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την ταυτότητα φύλου, τις πολιτικές πεποιθήσεις ή οποιοδήποτε άλλο προσωπικό χαρακτηριστικό. Η παρούσα πολιτική στοχεύει στη δημιουργία μιας κουλτούρας Διαφορετικότητας, Ισότητας, Συμπερίληψης (ΔΙ&Σ) και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του πλαισίου **κανονιστικής συμμόρφωσης** (Compliance Framework) και ευθυγραμμίζεται με τους στρατηγικούς **ESG στόχους** της εταιρείας.

2. ΟΡΙΣΜΟΙ

- **Διαφορετικότητα (Diversity):** Η αναγνώριση και αποδοχή της μοναδικότητας κάθε ανθρώπου. Η διαφορετικότητα περιλαμβάνει τα παρακάτω, χωρίς να περιορίζεται μόνο σε αυτά.
 - ✓ Διαφορετικότητα λόγω Ταυτότητας ή Δημογραφικών Χαρακτηριστικών, όπως είναι η ηλικία, οι ειδικές ανάγκες, το φύλο και η ταυτότητα φύλου, η εθνότητα και η φυλή, οι θρησκευτικές και άλλες πνευματικές πεποιθήσεις ή η έλλειψη αυτών, ο σεξουαλικός προσανατολισμός, η εθνική καταγωγή.
 - ✓ Διαφορετικότητα λόγω Βιωματικών Εμπειριών, όπως είναι οι δεξιότητες, οι ικανότητες, η εκπαίδευση και το υπόβαθρο.
 - ✓ Γνωστική διαφορετικότητα και Νευροδιαφορετικότητα, όπως είναι ο τρόπος σκέψης, η εκμάθηση, η προσωπικότητα και ο τρόπος εργασίας.
- **Ισότητα (Equity):** Η παροχή ίσων ευκαιριών με δίκαιη πρόσβαση σε πόρους και ευκαιρίες, λαμβάνοντας υπόψη τις διαφορετικές ανάγκες κάθε ατόμου και τις ατομικές του συνθήκες.
- **Συμπερίληψη (Inclusion):** Η ενεργή δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου όλα τα άτομα νιώθουν ότι ανήκουν, συμμετέχουν και συνεισφέρουν ισότιμα.

3. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η πολιτική αυτή εφαρμόζεται :

- Σε όλο το προσωπικό του Contact Center (μόνιμο, εποχικό, εργολαβικό ή συνεργαζόμενο),
- Τις ομάδες εκπαίδευσης, διαχείρισης και επίβλεψης,
- Τους εξωτερικούς συνεργάτες και παρόχους υπηρεσιών,
- Όλες τις φάσεις και λειτουργίες: προσλήψεις, βάρδιες, αξιολόγηση απόδοσης, προαγωγές, επιβραβεύσεις, επικοινωνία με πελάτες.

Είναι σε συμφωνία με τους εθνικούς και ευρωπαϊκούς νόμους καθώς και με τους στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) της Ατζέντας 2030 του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών. Κατά την εφαρμογή δε της Πολιτικής, η Mediatel συμμορφώνεται με την ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία καθώς και το ελληνικό και ευρωπαϊκό ρυθμιστικό πλαίσιο. Η παρούσα Πολιτική θα πρέπει να ερμηνεύεται σε συνάρτηση με την Πολιτική για την Πρόληψη & Καταπολέμηση της Βίας και Παρενόχλησης στην εργασία & Διαχείριση Καταγγελιών.

4. ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ESG & COMPLIANCE

Η πολιτική αυτή εντάσσεται στους εξής στρατηγικούς πυλώνες της εταιρείας:

- **Compliance:** Υπακούει στις σχετικές νομοθετικές διατάξεις (π.χ. Ν. 4443/2016 περί ίσης μεταχείρισης, GDPR, Εργατικό Δίκαιο) και ενσωματώνεται στο Εσωτερικό Πλαίσιο Δεοντολογίας και Κανονισμών.
- **ESG (Social / Governance):**
 - ο **S – Κοινωνικός Πυλώνας:** Η ενίσχυση της ποικιλομορφίας και της συμμετοχής ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.
 - ο **G – Διακυβέρνηση:** Διαφανής και υπεύθυνη πολιτική ενσωματωμένη στη διοικητική κουλτούρα και την επιχειρησιακή στρατηγική.

5. ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

5.1 ΑΡΧΗ ΤΟΥ ΣΕΒΑΣΜΟΥ ΣΤΗ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η διαφορετικότητα περιλαμβάνει τα εγγενή και επίκτητα χαρακτηριστικά που διαμορφώνουν την ταυτότητα ενός ανθρώπου. Αυτά τα χαρακτηριστικά ενδέχεται να είναι εμφανή (π.χ. χρώμα δέρματος) ή μη εμφανή (π.χ. νευροποικιλομορφία, θρησκευτικές αξίες, σεξουαλική ταυτότητα).

- **Πολιτισμική ποικιλομορφία:** Κατανόηση των διαφορών σε ήθη, έθιμα, παραδόσεις και γλώσσα.
- **Διαφορετικά στυλ μάθησης ή εργασίας:** Αποδοχή και ενσωμάτωση διαφορετικών γνωστικών ή συμπεριφορικών προσεγγίσεων.
- **Διαφορετικότητα ιδεών:** Ενίσχυση ενός περιβάλλοντος όπου ποικίλες οπτικές γωνίες θεωρούνται πλεονέκτημα.
- **Διαφορετικότητα εμπειριών:** Άνθρωποι με διαφορετική πορεία ζωής προσφέρουν νέες στρατηγικές και λύσεις.

5.2 ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ

Η ισότητα δεν σημαίνει "όμοια μεταχείριση" αλλά **δίκαιη πρόσβαση σε πόρους, ευκαιρίες και δικαιώματα**, ανάλογα με τις ανάγκες και τα εμπόδια του καθενός.

- **Δίκαιη διαδικασία πρόσληψης:** Με εστίαση στις δεξιότητες και όχι στο βιογραφικό «προφίλ».
- **Ισότιμη εξέλιξη:** Παροχή ίδιων ευκαιριών κατάρτισης, mentoring και ηγετικών ρόλων.
- **Εξατομικευμένες προσαρμογές:** Παροχή διευκολύνσεων για εργαζόμενους με αναπηρία, γονείς, ηλικιωμένους κ.λπ.
- **Καταπολέμηση άμεσων και έμμεσων διακρίσεων** (π.χ. προτιμήσεις λόγω φίλων, ηλικίας, κοινωνικού κύκλου).

5.3 ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΛΗΨΗΣ (INCLUSION)

Η συμπερίληψη δεν περιορίζεται στην απλή «παρουσία» διαφορετικών ατόμων στον οργανισμό. Σημαίνει **ενεργή ενσωμάτωση, συμμετοχή και συνδιαμόρφωση** από όλους.

- **Ψυχολογική ασφάλεια:** Περιβάλλον στο οποίο οι άνθρωποι αισθάνονται ελεύθεροι να εκφραστούν χωρίς φόβο απόρριψης ή τιμωρίας.
- **Ενεργητική ακρόαση:** Αληθινό ενδιαφέρον στις φωνές των μειονοτήτων ή των λιγότερο "ορατών" ομάδων.
- **Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων:** Συστημική εκπροσώπηση διαφορετικών ομάδων (π.χ. σε συμβούλια, ομάδες έργου).
- **Πολιτιστική ένταξη:** Δράσεις που σέβονται και ενσωματώνουν διαφορετικές κουλτούρες στην καθημερινότητα (π.χ. εορτασμοί, προσαρμοσμένο ωράριο, επιλογές φαγητού).

5.4 ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΜΗΔΕΝΙΚΗΣ ΑΝΟΧΗΣ ΣΕ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ, ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ ΚΑΙ ΕΚΦΟΒΙΣΜΟ

Η Πολιτική (ΔΙ&Σ) προβλέπει ρητή **απαγόρευση** κάθε μορφής ανάρμοστης συμπεριφοράς που θίγει την αξιοπρέπεια ή εμποδίζει την ισότιμη συμμετοχή.

- **Διακρίσεις:** Οποιαδήποτε άνιση μεταχείριση λόγω ταυτότητας, καταγωγής ή χαρακτηριστικού.
- **Παρενόχληση:** Επαναλαμβανόμενη ή μεμονωμένη προσβλητική συμπεριφορά (λεκτική, σεξουαλική, ψυχολογική).
- **Εκφοβισμός:** Συστηματική προσπάθεια απομόνωσης, απαξίωσης ή υποτίμησης εργαζομένου.
- **Σιωπηρή συνενοχή:** Θεσμική ή πολιτισμική ανοχή σε συμπεριφορές εξουσίας, μικροεπιθετικότητας ή αποκλεισμού.

5.5 ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η καλλιέργεια κουλτούρας ΔΙ&Σ απαιτεί **συστηματική, βιωματική και συνεχιζόμενη εκπαίδευση**.

- **Κατάρτιση ηγετών (inclusive leadership):** Ανάπτυξη δεξιοτήτων για δίκαιη διαχείριση ομάδων.
- **Unconscious bias training:** Κατανόηση πώς λειτουργούν οι εσωτερικές μας προκαταλήψεις.
- **Εκπαιδευτικά προγράμματα:** Δράσεις που ενισχύουν την ενσυναίσθηση, τη διαπολιτισμική ευαισθησία και τον αυτοέλεγχο.
- **Συμμετοχικές δράσεις:** Ομάδες συζήτησης, θεματικές ημέρες, συμβολικές πρωτοβουλίες.

5.6 ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΣΤΙΣ HR ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Η ΔΙ&Σ δεν είναι ένα ξεχωριστό πρόγραμμα – είναι **στρατηγική λειτουργία** ενσωματωμένη στον πυρήνα των επιχειρησιακών διαδικασιών.

- Συμπερίληψη στα KPIs και στα HR scorecards
- Καθορισμός δεικτών διαφορετικότητας (π.χ. gender ratio, inclusion score)
- Αναθεώρηση διαδικασιών προσλήψεων, αξιολόγησης και αποζημίωσης

5.7 ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΛΟΓΟΔΟΣΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ

- Ορισμός Υπεύθυνου Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών ή Υ.Π.Π.Α.
- Καθιέρωση συστημάτων αναφοράς (π.χ. whistleblowing channels)

- Ετήσιες αναφορές ΔΙ&Σ (diversity reporting)
- Διαβούλευση με εργαζόμενους και ενδιαφερόμενους φορείς

5.8 ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΙΣΟΤΙΜΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

Η ισότητα δεν υφίσταται εάν τα άτομα **δεν έχουν φυσική ή ψηφιακή πρόσβαση** στους πόρους, υπηρεσίες ή ευκαιρίες. Η προσβασιμότητα αναφέρεται τόσο σε **υλικές υποδομές** όσο και σε **λειτουργικές διαδικασίες**.

- **Προσβασιμότητα φυσικών χώρων**
- **Ψηφιακή προσβασιμότητα**
- **Επικοινωνιακή προσβασιμότητα**
- **Οργανωτική προσβασιμότητα:** Όρες εργασίας, τηλεργασία, πολιτικές φιλικές προς γονείς ή φροντιστές, ευελιξία για άτομα με χρόνιες παθήσεις.

5.9 ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΣΥΝΕΧΟΥΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Η κοινωνική πραγματικότητα, η νομοθεσία και οι ανάγκες των εργαζομένων εξελίσσονται. Μια αποτελεσματική πολιτική ΔΙ&Σ πρέπει να **επανεξετάζεται και να βελτιώνεται συνεχώς**, προκειμένου να παραμένει σχετική και ουσιαστική.

- **Περιοδικές αξιολογήσεις πολιτικής:** Αναθεώρηση κάθε 1 χρόνο ή με βάση οργανωσιακές/νομοθετικές αλλαγές.
- **Έρευνες ικανοποίησης και ένταξης:** Ανάλυση του πώς βιώνεται η ΔΙ&Σ από τους εργαζόμενους (inclusion surveys).
- **Αξιοποίηση δεικτών και στατιστικών:** Ανάλυση προόδου βάσει φύλου, εθνότητας, ηλικίας, συμμετοχής σε δράσεις κ.λπ.
- **Συμμετοχικός σχεδιασμός:** Συνεχής διαβούλευση με ομάδες εργαζομένων για συν-διαμόρφωση της πολιτικής.

5.10 ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΜΕ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ, ΠΡΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Η πολιτική ΔΙ&Σ πρέπει να ευθυγραμμίζεται με:

- Την ισχύουσα **εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία**
- Διεθνείς **κατευθυντήριες γραμμές**, πρότυπα και συμφωνίες
- Βέλτιστες επιχειρηματικές πρακτικές

6. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΑ ΣΤΗΡΙΞΗΣ

- **Εκπαίδευση προσωπικού:** Παροχή τακτικών εκπαιδεύσεων σε θέματα ΔΙ&Σ.
- **Διαδικασία Αναφοράς:** Καθιέρωση εμπιστευτικού μηχανισμού αναφοράς διακρίσεων ή ανάρμοστης συμπεριφοράς.
- **Αξιολόγηση Πολιτικής:** Ετήσια επανεξέταση της αποτελεσματικότητας της πολιτικής και προσαρμογή όπου χρειάζεται.
- **Συμμετοχή της Διοίκησης:** Η διοίκηση ηγείται με το παράδειγμα και φροντίζει για την καλλιέργεια κουλτούρας ΔΙ&Σ.

7. ΕΥΘΥΝΕΣ

- **Διοίκηση:** Έχει την κύρια ευθύνη για την εφαρμογή και την παρακολούθηση της πολιτικής.
- **Προϊστάμενοι:** Οφείλουν να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση στο πεδίο ευθύνης τους και να επιλύουν άμεσα πιθανά ζητήματα.
- **Εργαζόμενοι:** Αναμένεται να σέβονται την παρούσα πολιτική και να συμβάλλουν στη διαμόρφωση ενός θετικού εργασιακού περιβάλλοντος.

8. ΠΑΡΑΒΙΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΥΡΩΣΕΙΣ

Κάθε παραβίαση της πολιτικής ΔΙ&Σ αντιμετωπίζεται με σοβαρότητα. Ανάλογα με τη φύση και τη σοβαρότητα του περιστατικού, μπορεί να επιβληθούν πειθαρχικά μέτρα, που περιλαμβάνουν ακόμη και την απόλυση.

9. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Η πολιτική είναι διαθέσιμη σε όλους τους εργαζόμενους και παρουσιάζεται κατά την ένταξή τους στον οργανισμό. Δημοσιοποιείται επίσης στην επίσημη ιστοσελίδα μας και σε έντυπο υλικό εσωτερικής επικοινωνίας.

10. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Η παρούσα Πολιτική ισχύει από την ημερομηνία έγκρισής της από το Διοικητικό Συμβούλιο. Ο Υπεύθυνος Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών διασφαλίζει ότι όλοι οι εργαζόμενοι της Εταιρείας και των θυγατρικών της ενημερώνονται σχετικά με το περιεχόμενο της παρούσας Πολιτικής και των τυχόν τροποποιήσεων αυτής. Η σχετική ενημέρωση γίνεται μέσω της αποστολής ηλεκτρονικών μηνυμάτων, newsletters ή με άλλο πρόσφορο τρόπο ανάλογα με την κατηγορία των εργαζομένων.

Αθήνα, 1 Αυγούστου 2025

Για την Mediatel SA
Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
Δρ. Ευάγγελος Η. Βόγκλης