

POLITICA INTEGRATA

Qualità – Salute e Sicurezza sul Lavoro - Sicurezza delle Informazioni, Sicurezza dei dati Personali

Il documento è applicabile a **AMS Sh.p.k.** e tutte le sue controllate (di seguito Teleperformance Albania o l'Organizzazione). Teleperformance Albania è una società leader mondiale nell'offerta di servizi di Contact Center.

L'Organizzazione orienta le proprie attività verso la ricerca della piena soddisfazione dei Clienti e delle proprie risorse umane mediante il raggiungimento di alti standard qualitativi e di sicurezza sul lavoro, nonché rivolta alla garanzia ed alla tutela dell'ambiente interno ed esterno all'azienda, della sicurezza dei dati attraverso una solida rete di sicurezza informatica per la protezione e la gestione del controllo degli accessi e i permessi degli utenti del sistema d'informazione.

Promuove attraverso la ricerca e lo sviluppo la Digital Transformation, volta alla trasformazione in positivo del modo di operare in tutte le aree aziendali, dal top management agli agenti, con il supporto di soluzioni innovative digitali che consentono di digitalizzare attività e processi, incrementando la rapidità e la qualità dei servizi erogati.

Integrity, Respect, Professionalism, Innovation e Commitment, sono i Valori a cui il personale di Teleperformance si ispira e crede.

In Teleperformance crediamo che i principi che compongono il **Global Compact delle Nazioni Unite** non siano solo in completa armonia con i nostri 5 valori aziendali di **Integrità, Rispetto, Professionalità, Innovazione e Impegno**, ma fungono da estensione letterale del nostro credo.

Ci impegniamo ad applicare questi principi nel modo in cui operiamo per garantire onestà, equità, uguaglianza, sostenibilità, trasparenza e decenza umana di base.

Siamo un'azienda di persone che lavora per le persone.

Teleperformance, in un'ottica tesa al miglioramento continuo, sviluppa in modo documentato e mantiene:

- Un sistema di gestione della Qualità conforme alla norma **UNI ISO 9001**;
- Un sistema di gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme alla norma **ISO 45001**;
- Un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni da e per il cliente, relativamente ai servizi integrati di Customer Relationship Management conforme alla norma **ISO/IEC 27001**;
- Sistema di Gestione della conformità al GDPR conforme alla norma **ISO/IEC 27701**;

Teleperformance è pienamente consapevole che una responsabile strategia economica, conforme ai principi della Salute e Sicurezza dei Lavoratori, della Conformità al GDPR, della Sicurezza Informatica, della Qualità dei propri prodotti e servizi e nelle attività di Call Center, relativa alle proprie attività, risulta essenziale per il proprio successo, per la soddisfazione dei propri Clienti e delle aspettative di tutti i portatori d'interesse nel contesto in cui Teleperformance opera.

Teleperformance, al fine di migliorare continuamente la soddisfazione dei propri Clienti e l'efficacia dei processi interni e dei servizi erogati nel conseguimento dei risultati attesi, si impegna a:

- **FOCALIZZARE LA PROPRIA ATTENZIONE SUL CLIENTE E SULLE PARTI INTERESSATE:** Teleperformance si impegna a comprendere le necessità dei propri clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo Teleperformance opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti del mercato di riferimento, del Paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti, di tutte le parti coinvolte nei propri processi ritenuti critici.

- **UTILIZZARE UN APPROCCIO PER PROCESSI:** Teleperformance identifica le diverse attività della propria organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione. Teleperformance gestisce i propri processi affinché gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi, le responsabilità connesse e le risorse impiegate siano univoci.
- **DIMOSTRARE LA PROPRIA LEADERSHIP:** Teleperformance si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGI, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici. Teleperformance comunica l'importanza del SGI e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.
- **VALUTARE I RISCHI E LE OPPORTUNITA':** Teleperformance pianifica i propri processi con un approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:
 - Valutare e trattare rischi associati ai processi
 - Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.

I Sistemi di Gestione strutturati ed integrati tra loro, sono finalizzati a:

1. Ottenere la piena Soddisfazione del Cliente;
2. Perseguire una crescita adeguata del New Business;
3. Rendere gli attuali volumi gestiti più profittevoli attraverso la razionalizzazione dei costi operativi;
4. Operare assicurando efficacia, efficienza e affidabilità impiegando tutte le risorse necessarie al fine di garantire il rispetto dei principi di diligenza, trasparenza e correttezza;
5. Svolgere le attività con l'impegno di rispettare leggi, normative e regolamenti vigenti relativi:
 - Alla normativa in materia di prevenzione e protezione nei luoghi di lavoro;
 - A regolamenti di pertinenza del settore delle Telecomunicazioni aventi incidenza sui luoghi di lavoro; eventuali prescrizioni sottoscritte dalla Società;
 - Al Nuovo Regolamento Europeo, sulla protezione dei dati, n. 2016/679 (GDPR).
 - Rispetto delle disposizioni di legge, di statuti, regolamenti o obblighi contrattuali e di ogni requisito inerente la sicurezza delle informazioni, riducendo al minimo il rischio di sanzioni legali o amministrative, di perdite rilevanti o danni di reputazione;
 - Rispetto della normativa vigente sulla prevenzione della corruzione, al fine di evitare qualsivoglia tipo di condanna in materia di corruzione, anche con sentenza non definitiva, della Società, degli amministratori e dei lavoratori e lavoratrici, per fatti inerenti all'esercizio delle funzioni;
6. Operare attraverso un Sistema di Gestione integrato in cui lo scambio d'informazioni e le sinergie tra le funzioni rappresentino valori strategici;
7. Garantire la Continuità Operativa e minimizzare gli impatti sul business in caso di crisi, assicurando un rapido ripristino del normale stato di svolgimento delle attività di business.
 - a. Tutelare gli interessi di Teleperformance e aumentare la fiducia dei propri Clienti e partner, ponendo particolare attenzione ai livelli di servizio attraverso lo sviluppo e l'implementazione di meccanismi che garantiscano la continuità del servizio erogato nel rispetto degli SLA definiti;
8. Assicurare che gli aspetti di sicurezza siano inclusi in tutte le fasi di progettazione, sviluppo, esercizio, manutenzione, assistenza e dismissione dei sistemi e dei servizi informatici;
9. Operare per il continuo coinvolgimento del personale e per lo sviluppo delle competenze, mediante organizzazione di momenti di formazione/informazione, perseguendo la crescita, la consapevolezza ed il senso

di responsabilità di tutti i dipendenti; garantire un alto livello di professionalità delle risorse umane, sia a livello manageriale/gestionale che operativo;

10. Gestire in maniera razionale e sostenibile le risorse naturali e l'energia, valorizzandone l'impiego e riducendo gli sprechi;
11. Presidiare i processi aziendali con adeguati strumenti di monitoraggio e controllo;
12. Mantenere un rapporto trasparente e di collaborazione con le autorità pubbliche e/o gli Enti di Controllo preposti;
13. Prevenire infortuni e danni alla salute dei lavoratori, impegnandosi al continuo miglioramento della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro;
14. La Società ha predisposto un apposito documento, al fine di individuare specifici indicatori aziendali che consentono il monitoraggio del grado di raggiungimento degli obiettivi a breve termine;
15. Ridurre al minimo possibile i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori adottando idonee misure di valutazione e tutela, attuabili in relazione alle attività svolte;
16. Elevare progressivamente gli "standards" qualitativi, di salute e sicurezza e sicurezza informatica, attraverso modalità di miglioramento fondate su programmi di miglioramento e sistemi di gestione e controllo che consentano di intraprendere una adeguata valutazione del rischio ed azioni correttive;
17. Realizzare e mantenere ambienti di lavoro salubri e sicuri;
18. Comunicare al personale le informazioni necessarie sui rischi eventualmente connessi con le attività svolte;
19. Assicurare che la Politica Aziendale sia sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione della Società;
20. Coinvolgere e consultare i dipendenti sulle tematiche relative alla Sicurezza sul Lavoro, e Sicurezza Informatica;
21. Incoraggiare il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni risorsa e l'instaurazione del migliore clima aziendale.
22. Assicurare che solo le persone autorizzate abbiano accesso alle risorse scambiate Confidenzialità (Riservatezza);
23. Assicurare che l'informazione sia protetta da falsa negazione di ricezione, trasmissione, creazione, trasporto e consegna (Non Ripudio);
24. All'Autenticazione, che consiste nell'assicurare che solo le persone autorizzate abbiano accesso alle risorse;
25. Assicurare la piena Consapevolezza del personale (dipendenti e collaboratori) che opera per conto di Teleperformance Albania sulle problematiche relative alla sicurezza delle informazioni;
26. Garantire la continuità dell'attività di Teleperformance Albania e l'eventuale ripristino tempestivo dei servizi erogati colpiti da eventi anomali di una certa gravità, riducendo le conseguenze sia all'interno sia all'esterno del contesto aziendale;
27. Creare un contesto sfavorevole alla corruzione, aumentando la capacità di scoprire casi di corruzione e valorizzando la trasparenza dell'attività e dell'organizzazione:
 - a. Incoraggiare la segnalazione di casi sospetti di corruzione in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, assicurando di non procedere con provvedimenti disciplinari/sanzionatori né tanto meno a ritorsioni di qualsiasi tipo;
 - b. Garantire un adeguato livello di formazione a tutto il personale;

Inoltre, la Direzione aziendale s'impegna affinché:

1. Gli aspetti relativi alla Salute e Sicurezza siano considerati quali contenuti essenziali nella fase di definizione di nuove attività o nella revisione di quelle esistenti;
2. La digitalizzazione copra gran parte dei processi operativi, affinché ci sia una semplificazione ed un risparmio effettivo;

3. Tutta la forza lavoro sia formata, informata e sensibilizzata per svolgere i propri compiti in sicurezza, nel rispetto delle prescrizioni;
4. Tutto il personale operante in azienda rispetti i piani di formazione previsti in materia di Regolamento Europeo, sulla protezione dei dati, n. 2016/679 (GDPR);
5. Tutta la struttura aziendale partecipi, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi assegnati, ivi compresi quelli sulla Salute e Sicurezza;
6. Gli standard di Sicurezza siano mantenuti attraverso la Certificazione ISO 27001;
7. Ci sia sorveglianza e identificazione delle vulnerabilità del sistema d'informazione, monitorando eventuali falle delle applicazioni e dell'hardware utilizzati;
8. L'analisi dei rischi consente all'azienda di acquisire la consapevolezza e la visibilità sul livello di esposizione al rischio del proprio sistema di gestione integrato. Sulla base di tale livello sono individuate le misure di sicurezza idonee;
9. Vietare la corruzione;
10. Le proprie attività ed i propri affari siano condotti in modo tale da evitare il coinvolgimento in alcuna fattispecie corruttiva o in altre situazioni illecite.

Teleperformance Albania si impegna ad attuare efficacemente e a migliorare in modo continuativo il proprio Sistema di Gestione Integrato, assicurando e verificando periodicamente che la Politica sia documentata, attiva, riesaminata, divulgata e resa disponibile a tutto il personale mediante pubblicazione sulla Intranet e sul Blog aziendale.

Data: 05 Agosto 2024

Firma CEO


