



POLITICA INTEGRATA

(Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Sicurezza delle Informazioni, Sicurezza dei dati Personali, Conformità Normativa, Anticorruzione)

1. INTRODUZIONE

Questa Politica Integrata è applicabile a AMS Sh.p.k. e tutte le sue controllate (di seguito TP Albania o l'Organizzazione). TP 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. L'Organizzazione si impegna a perseguire l'eccellenza in tutte le sue attività, gestendo le proprie attività in modo sostenibile, etico e responsabile.

Promuove l'intelligenza artificiale e l'intelligenza emotiva (EI) per migliorare l'efficienza, ottimizzare le interazioni con i clienti e potenziare i nostri team. Attraverso TAP, analizziamo i dati per perfezionare i processi e creare esperienze personalizzate e proattive. Questa integrazione è fondamentale per raggiungere i nostri obiettivi di qualità.

TP Albania, in un'ottica tesa al miglioramento continuo, sviluppa in modo documentato e mantiene un Sistema di Gestione Integrato: Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Sicurezza Informatica, Sicurezza dei dati Personali, Conformità Normativa e Anticorruzione, in conformità allo Standard UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 45001:2023, UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2022, UNI CEI EN ISO/IEC 27701:2019, UNI ISO 37301:2021 e UNI ISO 37001:2025.

2. VALORI AZIENDALI

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

In TP 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.

3. QUALITÀ (UNI EN ISO 9001:2015)

TP Albania si impegna a:

- Fornire servizi di alta qualità che rispondano alle esigenze e aspettative dei clienti:
 - **FOCALIZZARE LA PROPRIA ATTENZIONE SUL CLIENTE E SULLE PARTI INTERESSATE:** TP si impegna a comprendere e soddisfare pienamente le esigenze dei propri clienti. Tutte le attività sono pianificate con l'obiettivo di fornire la massima soddisfazione. TP garantisce inoltre la conformità alle richieste del mercato, alle leggi nazionali, alle normative e alle aspettative di tutti gli stakeholder critici coinvolti nei suoi processi.



- **UTILIZZARE UN APPROCCIO PER PROCESSI:** TP 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. TP 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:** TP 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. TP comunica l'importanza del SGI e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.
- **VALUTARE I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ:** TP applica il risk-based thinking (RBT) alla pianificazione dei processi, consentendo un processo decisionale proattivo. Identifica e mitiga i rischi, riconoscendo e sfruttando al contempo le opportunità per migliorare le prestazioni e la resilienza.

- Ottenere la piena Soddisfazione del Cliente;
- Perseguire una crescita adeguata del New Business;
- Rendere gli attuali volumi gestiti più profittevoli attraverso la razionalizzazione dei costi operativi;
- 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;
- Tutelare gli interessi di TP 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;
- Presidiare i processi aziendali con adeguati strumenti di monitoraggio e controllo;
- 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 tutta la forza lavoro; garantire un alto livello di professionalità delle risorse umane, sia a livello manageriale/gestionale che operativo;
- Garantire che lo scambio d'informazioni e la sinergia tra le funzioni rappresentino valori strategici;
- 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.

4. SALUTE E SICUREZZA (UNI EN ISO 45001:2023)

TP Albania si impegna a:

- Fornire un ambiente di lavoro sicuro e salubre;
- Identificare e mitigare i rischi per la salute e la sicurezza attraverso valutazioni regolari e miglioramenti continui;
- Promuovere una cultura della sicurezza tramite formazione e sensibilizzazione;
- Prevenire infortuni e danni alla salute della forza lavoro, impegnandosi al continuo miglioramento della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro;
- Ridurre al minimo possibile i rischi per la salute e sicurezza della forza lavoro adottando idonee misure di valutazione e tutela, attuabili in relazione alle attività svolte;
- Elevare progressivamente gli "standards" qualitativi, di salute attraverso programmi di miglioramento e sistemi di gestione e controllo che consentano di intraprendere una adeguata valutazione del rischio ed azioni correttive;
- Comunicare al personale le informazioni necessarie sui rischi eventualmente connessi con le attività svolte;
- Coinvolgere e consultare le risorse sulle tematiche relative alla Sicurezza sul Lavoro e Sicurezza Informatica;
- Considerare tutti gli aspetti relativi la Salute e Sicurezza nella fase di definizione di nuove attività o nella revisione di quelle esistenti;

5. SICUREZZA INFORMATICA (UNI CEI EN ISO/IEC 27001: 2022)

TP Albania si impegna a:

- Assicurare che solo le persone autorizzate abbiano accesso alle risorse scambiate Confidenzialità (Riservatezza) attraverso l'implementazione di misure di sicurezza adeguate a prevenire accessi non autorizzati e violazioni dei dati;
- Assicurare che l'informazione sia protetta da falsa negazione di ricezione, trasmissione, creazione, trasporto e consegna (Non Ripudio);
- All'Autenticazione, che consiste nell'assicurare che solo le persone autorizzate abbiano accesso alle risorse;
- 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;
- Garantire la continuità dell'attività di TP 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;
- Proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni aziendali e dei dati dei clienti.
- Gli standard di Sicurezza siano mantenuti attraverso la Certificazione ISO 27001;
- Ci sia sorveglianza e identificazione delle vulnerabilità del sistema d'informazione, monitorando eventuali falle delle applicazioni e dell'hardware utilizzati;

6. SICUREZZA DEI DATI PERSONALI (UNI CEI EN ISO/IEC 27701:2019)

TP Albania si impegna a:

- Proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni aziendali e dei dati dei clienti.
- Implementare misure di sicurezza adeguate a prevenire accessi non autorizzati e violazioni dei dati.
- Conformarsi alle normative e agli standard internazionali in materia di sicurezza delle informazioni.
- 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).
- Assicurare la piena Consapevolezza del personale (dipendente, collaboratrici e collaboratori) che opera per conto di TP Albania sulle problematiche relative alla sicurezza delle informazioni;

7. COMPLIANCE (UNI ISO 37301:2021)

TP Albania si impegna a:

- Assicurare la conformità a tutte le leggi e regolamenti pertinenti;
- Identificare, valutare e mitigare i rischi di non conformità che potrebbero influenzare negativamente l'azienda, la sua clientela, le sue risorse e gli stakeholder;
- Promuovere la consapevolezza e la comprensione delle norme di conformità tra tutte le persone attraverso programmi di formazione regolari e comunicazioni efficaci;
- Stabilire processi per monitorare, misurare e migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione della Compliance, utilizzando audit interni, revisioni periodiche e feedback degli stakeholder;

8. ANTICORRUZIONE (UNI ISO 37001:2025)

TP Albania si impegna a:

- Creare un contesto sfavorevole alla corruzione, aumentando la capacità di scoprire casi di corruzione e valorizzando la trasparenza dell'attività e dell'organizzazione;
- 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;
- Mantenere attivo e migliorare con continuità il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, in conformità con la ISO 37001;



- Garantire un adeguato livello di formazione ed informazione a tutto il personale e la sua costante consultazione ai fini del miglioramento del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione;
- Assicurare efficacia, efficienza e affidabilità impiegando tutte le risorse necessarie al fine di garantire il rispetto dei principi di diligenza, trasparenza e correttezza;
- Vietare la corruzione;

9. ATTUAZIONE E REVISIONE

TP 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 sul Sharepoint e sul Blog aziendale.

Data: 07 Ottobre 2025

Firma CEO