

## POLITICA INTEGRATA QUALITA' - SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO – SICUREZZA INFORMATICA

Teleperformance è una società leader mondiale nell'offerta di servizi di Contact Center.

L'attività in Teleperformance è da sempre rivolta alla 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 e tutela 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. È ispirata inoltre al principio della trasparenza delle attività svolte.

**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**;
- Un sistema di gestione per la Prevenzione della Corruzione conforme alla norma **ISO 37001**.

Tali Sistemi di Gestione Integrata, 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 dipendenti, per fatti inerenti l'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. 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;
8. 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;
9. Gestire in maniera razionale e sostenibile le risorse naturali e l'energia, valorizzandone l'impiego e riducendo gli sprechi;
10. Presidiare i processi aziendali con adeguati strumenti di monitoraggio e controllo;
11. Mantenere un rapporto trasparente e di collaborazione con le autorità pubbliche e/o gli Enti di Controllo preposti;
12. Prevenire infortuni e danni alla salute dei lavoratori, impegnandosi al continuo miglioramento della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro;

13. 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;
14. 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;
15. 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;
16. Realizzare e mantenere ambienti di lavoro salubri e sicuri;
17. Comunicare al personale le informazioni necessarie sui rischi eventualmente connessi con le attività svolte;
18. Assicurare che la Politica Aziendale sia sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione della Società;
19. Coinvolgere e consultare i dipendenti sulle tematiche relative alla Sicurezza sul Lavoro, e Sicurezza Informatica;
20. Incoraggiare il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni risorsa e l’instaurazione del migliore clima aziendale.
21. Assicurare che solo le persone autorizzate abbiano accesso alle risorse scambiate Confidenzialità (Riservatezza);
22. Assicurare che l’informazione sia protetta da falsa negazione di ricezione, trasmissione, creazione, trasporto e consegna (Non Ripudio);
23. All’Autenticazione, che consiste nell’assicurare che solo le persone autorizzate abbiano accesso alle risorse;
24. Assicurare la piena Consapevolezza del personale (dipendenti e collaboratori) che opera per conto di Teleperformance Italia sulle problematiche relative alla sicurezza delle informazioni;
25. Garantire la continuità dell’attività di Teleperformance Italia 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;
26. Creare un contesto sfavorevole alla corruzione, aumentando la capacità di scoprire casi di corruzione e valorizzando la trasparenza dell’attività e dell’organizzazione;

- 27.** Incoraggiare la segnalazione, in buona fede, di atti illeciti, certi o sospetti, garantendo l'anonimato del segnalante, senza alcun timore di ritorsione.

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. Tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza, nel rispetto delle prescrizioni;
3. 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);
4. Tutta la struttura aziendale partecipi, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi assegnati, ivi compresi quelli sulla Salute e Sicurezza;
5. Gli standard di Sicurezza siano mantenuti attraverso la Certificazione ISO 27001;
6. Gli standard in OSP siano mantenuti attraverso la Certificazione COPC;
7. Gli standard del Gruppo Teleperformance siano mantenuti attraverso la Certificazione delle BEST Practices;
8. Ci sia sorveglianza e identificazione delle vulnerabilità del sistema d'informazione, monitorando eventuali falle delle applicazioni e dell'hardware utilizzati;
9. 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;
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 Italia 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 20.11.2019

Firma CEO

