

## POLITIKË E INTEGRUAR

### CILËSI – SHËNDETI DHE SIGURIA NË PUNË - SIGURIA INFORMATIKE – SIGURIA E TË DHËNAVE

Dokumenti është i zbatueshëm për AMS Sh.p.k. dhe të gjitha filialet e saj (më tej Teleperformance Albania ose Organizata).

Teleperformance Albania është një kompani lider në botë në ofrimin e shërbimeve të Contact Center.

Organizata që në fillim është orientuar drejt përmbushjes së plotë të kërkesave të klientëve dhe të burimeve të veta njerëzore nëpërmjet arritjes së standarteve të cilësisë dhe sigurisë në punë, drejt garancisë dhe mbrojtjes së ambjentit të brendshëm dhe të jashtëm të kompanisë, si edhe drejt garantimit dhe mbrojtjes së sigurisë së të dhënave nëpërmjet një rrjeti të konsoliduar të sigurisë informatike për mbrojtjen dhe menaxhimin e kontrollit të akseseve dhe lejeve të përdoruesve të sistemit të informacionit.

Promovon nëpërmjet kërkimit dhe zhvillimit të Transformimit Digjital, i cili synon transformimin pozitiv të mënyrës së veprimit dhe të punës në të gjithë departamentet e kompanisë, duke filluar nga drejtuesit e deri tek operatorët, me anë të mbështetjes së zgjidhjeve inovative digjitale dhe lejojnë të digjitalizojnë aktivitete dhe procese, duke rritur shpejtësinë dhe cilësinë e shërbimeve të ofruara.

**Integrity, Respect, Professionalism, Innovation e Commitment**, janë vlerat nga të cilat frymëzohet dhe te të cilat beson stafi i Teleperformance.

Ne në Teleperformance besojmë se parimet që përbëjnë **Global Compact të Kombeve të Bashkuara** jo vetëm që janë në harmoni të plotë me 5 vlerat e kompanisë Integriteti, Respekti, Profesionalizmi, Inovacioni dhe Impenjimi, por shërbejnë si zgjatim i mirëfilltë i kredos sonë.

Ne përpiqemi që të aplikojmë këto parime në mënyrën si veprojmë për të garantuar ndërshmëri, barazi, qëndrueshmëri, transparencë dhe dinjitet njerëzor.

#### ***Jemi një shoqëri njerëzish që punon për njerëzit.***

Me qëllimin për t'u përmirësuar në mënyrë të vazhdueshme, Teleperformance zhvillon në mënyrë të dokumentuar dhe ruan:

- Një sistem menaxhimi të Cilësisë në përputhje me normën **UNI ISO 9001**;
- Një sistem menaxhimi të Shëndetit dhe Sigurisë në Punë në përputhje me normën **ISO 45001**;
- Një sistem menaxhimi të sigurisë së informacioneve nga dhe për klientin, në lidhje me shërbimet e integruara të Customer Relationship Management në përputhje me normën **ISO/IEC 27001**;
- Një sistem Menaxhimi në përputhshmëri me GDPR sipas normativës **ISO/IEC27701**;

Teleperformance është plotësisht e vetëdijshme se një strategji ekonomike e përgjegjshme, në përputhje me parimet e Sigurisë dhe e Shëndetit në Punë, Pajtueshmërisë me GDPR, Sigurisë Informatike, Cilësisë së produkteve dhe shërbimeve të saj dhe në aktivitetet Call Center, në lidhje me aktivitetet e saj, është thelbësore për suksesin, për kënaqësinë e klientëve të saj dhe pritshmëritë e të gjitha palëve të interesuara në kontekstin në të cilin operon Teleperformance.

Teleperformance, për të përmirësuar vazhdimisht kënaqësinë e klientëve të saj dhe efektivitetin e proceseve dhe shërbimeve të brendshme të ofruara në arritjen e rezultateve të pritura, merr përsipër të:

- **PËRQENDROJË VËMENDJEN E SAJ TEK KLIENI DHE TEK PALËT E INTERESUARA:** Teleperformance është e përkushtuar të kuptojë nevojat e klientëve të saj dhe planifikon aktivitete për t'i kënaqur plotësisht ato. Në mënyrë të ngjashme, Teleperformance operon në përputhje me kërkesat dhe kërkesat e tregut të referencës, të vendit në të cilin operon, në përputhje me ligjet dhe rregulloret, të të gjitha palëve të përfshira në proceset e tij që konsiderohen kritike.
- **PËRDORË NJË QASJE PËR PROCESET:** Teleperformance identifikon aktivitetet e ndryshme të organizatës së saj si procese që duhen planifikuar, monitoruar dhe përmirësuar vazhdimisht dhe aktivizon punonjësit për realizimin e tyre në mënyrën më të mirë të mundshme. Teleperformance menaxhon proceset e saj në mënyrë që objektivat që do të ndiqen dhe rezultatet e pritshme, përgjegjësitë përkatëse dhe personat e punësuar të jenë unikë.
- **DEMONSTROJË LEADERSHIP-IN E SAJ:** Teleperformance merr përsipër përgjegjësinë për efikasitetin e SGI-së së saj, duke vënë në dispozicion të gjitha burimet e nevojshme dhe duke siguruar që objektivat e planifikuar janë në përputhje me kontekstin dhe udhëzimet strategjike. Teleperformance komunikon rëndësinë e SGI-së dhe përfshin në mënyrë aktive të gjitha palët e interesuara, duke i koordinuar dhe mbështetur ato.
- **VLERËSOJË RREZIQET DHE MUNDËSITË:** Teleperformance planifikon proceset e saj me një qasje risk-based thinking (RBT) në mënyrë që të zbatojë veprimet më të përshtatshme për:
  - Vlerësimin dhe trajtimin e rreziqeve që lidhen me proceset;
  - Shfrytëzimin dhe përforsimin e mundësive të identifikuara.

Këto sisteme Menaxhimi të Integruar, të strukturuar dhe integruara mes tyre kanë për qëllim:

1. Të përmbushin plotësisht kërkesat e Klientit;
2. Të arrijnë një rritje të përshtatshme të New Business;
3. T'i bëjnë volumet aktuale të punës më përfituese nëpërmjet racionalizimit të kostove operative;
4. Të veprojnë duke garantuar efikasitet, efikasitet dhe besueshmëri duke përdorur gjithë burimet e nevojshme për të garantuar respektimin e parimit të dëshirës për të punuar, transparencës dhe korrektësisë;
5. Të veprojnë sipas normativës për parandalimin dhe mbrojtjen e ambjentit të punës;
  - Në legjislacionin për parandalimin dhe mbrojtjen në vendin e punës;
  - Të rregullores përkatëse të sektorit të Telekomunikacionit me impakt në vendin e punës; cdo dispozitë e mundshme e nënshkruar nga Shoqëria;
  - Rregulloren e re Europiane, mbi mbrojtjen e të dhënave me nr. 2016/679 (GDPR);
  - Dispozitat ligjore, Statutet, rregulloret ose detyrimet kontraktuale dhe çdo kriter që ka lidhje me sigurinë e informacioneve, duke reduktuar në minimum rrezikun e sanksioneve ligjore ose administrative, e humbjeve të rëndësishme ose prishjes së reputacionit.
  - Respektimi i legjislacionit në fuqi për parandalimin e korrupsionit, për të shmangur çdo lloj dënimi në çështjet e korrupsionit, qoftë edhe me një dënim jo të formës së prerë, të Shoqërisë, të drejtuesve dhe të punonjësve, për faktet e qenësishme të ushtrimit të funksioneve.
6. Të veprojnë nëpërmjet një Sistemi Menaxhimi të integruar ku shkëmbimi i informacioneve dhe sinergjitë mes funksioneve përfaqësojnë vlera strategjike;
7. Të sigurojnë vazhdimësinë e biznesit dhe minimizimin e ndikimit në biznes në rast krize, duke siguruar rivendosjen e shpejtë të gjendjes normale të aktiviteteve të biznesit.

- a. Të mbrojnë interesat e Teleperformancës dhe të rrisë besimin e klientëve dhe partnerëve të saj, duke i kushtuar vëmendje të veçantë niveleve të shërbimit nëpërmjet zhvillimit dhe zbatimit të mekanizmave që garantojnë vazhdimësinë e shërbimit të ofruar në përputhje me SLA-të e përcaktuara;
8. Të bëjë të mundur që çështjet e sigurisë të përfshihen në gjithë fazat e projektimit, zhvillimit, ushtrimit, mirëmbajtjes, asistencës dhe përfundimit të përdorimit të sistemeve dhe shërbimeve informatike;
  9. Të punojë për përfshirjen e vazhdueshme të personelit dhe për zhvillimin e kompetencave, nëpërmjet organizimit të momenteve të trajnimit/informimit, duke synuar rritjen, ndërgjegjësimin dhe ndjenjën e përgjegjësisë së të gjithë punonjësve, të garantojë një nivel të lartë profesionalizmi të burimeve njerëzore, në nivel menaxhimi/administrimi dhe operativ;
  10. Të menaxhojë në mënyrë racionale dhe të qëndrueshme burimet natyrore dhe energjinë duke vlerësuar përdorimin dhe duke reduktuar harxhimet;
  11. Të monitorojë proceset e shoqërisë me mjete të përshtatshme monitorimi dhe kontrolli.
  12. Të ruajë një marrëdhënie transparente dhe bashkëpunuese me autoritetet publike dhe/ose Entet e Kontrollit të paracaktuara;
  13. Shoqëria ka caktuar një dokument të posaçëm për të përcaktuar indikatorë specifikë të shoqërisë që bëjnë të mundur monitorimin e shkallës së arritjes së objektivave afatshkurtër;
  14. Të parandalojë lëndime dhe dëmtime në shëndetin e të punësuarve, duke u impenjuar në përmirësimin e vazhdueshëm të sigurisë dhe shëndetit në vendin e punës.
  15. Të minimizojë rreziqet për shëndetin dhe sigurinë e punëtorëve duke adaptuar masat e duhura për vlerësimin dhe mbrojtjen, të realizueshme në lidhje me aktivitetet e zhvilluara;
  16. Të ketë një rritje progresive të “standardeve” kualitative, të shëndetit dhe sigurisë dhe të sigurisë informatike, nëpërmjet metodologjive të përmirësimit të bazuara në programe përmirësimi dhe në sistemet e menaxhimit dhe kontrollit, të cilat lejojnë ndërmarrjen e një vlerësimi të përshtatshëm të rrezikut dhe masave korrigjuese;
  17. Të krijojë dhe mbajë ambiente pune të shëndetshme dhe të sigurta;
  18. Ti komunikojë personelit informacionet e nevojshme mbi rreziqet që mund të kenë lidhje me aktivitetet e kryera;
  19. Të garantojë që Politika e Shoqërisë të mbështetet në gjithë nivelet e organizimit të Shoqërisë;
  20. Të përfshijë dhe konsultojë punonjësit për tematika që kanë lidhje me Sigurinë në Punë dhe Sigurinë Informatike;
  21. Të inkurajojë përmirësimin e vazhdueshëm të aftësive individuale të çdo punonjësi dhe krijimin e një klime sa më të mirë pune;
  22. Të garantojë që vetëm personat e autorizuar të kenë akses te informacionet e shkëmbyera në mënyrë Konfidenciale;
  23. Të garantojë që informacioni është i mbrojtur nga mohimi i rremë i marrjes, përcjelljes, krijimit, tejçimit dhe dorëzimit (Jo Refuzim);
  24. Tek verifikimi, që konsiston në garantimin se vetëm personat e autorizuar kanë akses te operatorët;
  25. Të sigurojë përkushtimin e plotë të personelit (punonjës dhe bashkëpunëtorë) që veprojnë për llogari të Teleperformance Albania ndaj problematikave që kanë lidhje me sigurinë e informacioneve;
  26. Të garantojë vazhdimësinë e veprimtarisë së Teleperformance Albania dhe rinisjen në kohë të shërbimeve të ofruara që mund të jenë prekur nga ngjarje anormale të rëndësishme, duke reduktuar pasojat si brenda ashtu edhe jashtë kontekstit të shoqërisë;
  27. Të krijojë një ambjent jo të favorshëm për korrupsionin, duke rritur aftësinë për të zbuluar rastet e korrupsionit dhe duke vlerësuar transparencën e aktiviteteve dhe të organizimit:

- a. Të inkurajojë raportimin e rasteve të dyshuara të korrupsionit në mirëbesim, ose mbi bazën e një besimi të arsyeshëm dhe konfidencial, duke siguruar që të mos procedohet me masa disiplinore/sanksionale dhe as hakmarrje të çfarëdo lloji;
- b. Sigurimi i një niveli të përshtatshëm trajnimi për të gjithë stafin;

Gjithashtu, Drejtuesit e shoqërisë marrim përsipër që:

1. Të gjitha aspektet e lidhura me Sigurinë dhe Shëndetin të konsiderohen një përmbajtje esenciale në fazën e përkufizimit të aktiviteteve të reja ose në rishikimin e atyre ekzistuese.
2. Dixhitalizimi mbulon një pjesë të madhe të proceseve operative, në mënyrë që të ketë një thjeshtësim dhe kursim efektiv.
3. Të gjithë punonjësit të jenë të trajnuar, të informuar dhe të sensibilizuar për të kryer detyrat e tyre në mënyrë të sigurtë duke respektuar udhëzimet;
4. Të gjithë punonjësit e shoqërisë të respektojnë planet e trajnimit të parashikuara në Rregulloren Europiane, për mbrojtjen e të dhënave, me nr. 2016/679 (GDPR);
5. Gjithë struktura e shoqërisë të marrë pjesë, sipas atributëve dhe kompetencave të veta, në përmbushjen e objektivave të caktuar, duke përfshirë dhe objektivat që lidhen me Sigurinë dhe Shëndetin.
6. Standartet e sigurisë të mbahen nëpërmjet Çertifikimit ISO 27001;
7. Të monitorohen dhe identifikohen dobësitë e sistemit të informacionit, duke pasur nën kontroll difektet e mundshme të aplikacioneve dhe hardware-it të përdorur;
8. Analiza e riskut i mundëson shoqërisë që të ndërgjegjësohet dhe të ketë dijeni mbi nivelin e ekspozimit ndaj rrezikut të sistemit të saj për menaxhimin e integruar. Në bazë të këtij niveli caktohen masat e duhura të sigurisë;
9. Ndalimi i korrupsionit;
10. Veprimtaritë dhe punët e saj të bëhen në mënyrë të tillë që të shmangin përfshirjen në ndonjë ngjarje korruptive ose në situata të tjera të jashtëligjshme.

Teleperformance Albania merr përsipër që të aplikojë në mënyrë efikase dhe të përmirësojë në mënyrë të vazhdueshme Sistemin e Menaxhimit të Integruar, duke garantuar dhe duke verifikuar në mënyrë periodike që Politika të jetë e dokumentuar, aktive, e rishqyrtuar, e përhapur dhe të vihet në dispozicion të gjithë personelit nëpërmjet publikimit në Intranet dhe në Blogun e shoqërisë.

Datë: 05 Gusht 2024

Firma CEO

