

“ΔΗΛΩΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ”

Βασικός στόχος της Διοίκησης της εταιρείας «**EVRESIS SERVICES LTD**», είναι να παρέχει στους πελάτες της υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, να διασφαλίζει την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και εν γένει την ασφάλεια των πληροφοριών της, να προστατεύει την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων και έχοντας επίγνωση των κοινωνικών της ευθυνών, να προστατεύει το περιβάλλον μέσω εργασιακών πρακτικών. Στόχος μας, δεν είναι μόνο να διατηρήσουμε το περιβάλλον για τους απογόνους μας, αλλά και να συνεισφέρουμε στην αποκατάσταση ζημιών που έχουν ήδη γίνει. Πιστεύουμε ότι η εταιρική μας ευθύνη υπερβαίνει τα σύνορά μας αλλά καταβάλουμε τις δικές μας προσπάθειες στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων μας. Η Διοίκηση δεσμεύεται ώστε να προβαίνει σ’ όλες εκείνες τις ενέργειες που απαιτούνται για την υλοποίηση των πιο πάνω, την επίτευξη της ικανοποίησης των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών, όπως προβλέπονται από τις απαιτήσεις της Εθνικής, Ευρωπαϊκής νομοθεσίας και των Διεθνών Προτύπων: **ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27001:2013**. Η παρούσα Πολιτική δεσμεύει την εταιρεία, τους εργαζόμενους και τους συνεργάτες στο βαθμό ευθύνης καθενός.

Το Πεδίο Εφαρμογής του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης της **EVRESIS SERVICES LTD** είναι:

“ Contact Center Services – Customer Channels (Call Center/SMS/Viber, etc.)”

Μέσα από το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης, το οποίο βασίζεται στις απαιτήσεις των πιο πάνω προτύπων, την ανάλυση του πλαισίου λειτουργίας της και την αξιολόγηση των κινδύνων, η Διοίκηση στοχεύει στην επίτευξη της ικανοποίησης των προσδοκιών των πελατών και άλλων ενδιαφερόμενων μερών. Η **EVRESIS SERVICES LTD**:

- εφαρμόζει την διεργασιακή προσέγγιση που καθορίζουν τα πρότυπα, για περιγραφή και ανάλυση των δραστηριοτήτων της.
- ελέγχει την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης, με σκοπό τη λήψη των αναγκαίων διορθωτικών ενεργειών.
- παρέχει όλα εκείνα τα μέσα και πόρους για την επιμόρφωση και παρακίνηση του προσωπικού και τη συμμετοχή όλων στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, την ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών και την ασφαλή διαχείριση των πληροφοριών και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και την προστασία του περιβάλλοντος.
- διασφαλίζει ότι το Σύστημα Διαχείρισης διατηρείται και βελτιώνεται συνεχώς, μέσω ενός προγράμματος επιθεωρήσεων και ανασκοπήσεων, αξιολογεί και επιλέγει τους εξωτερικούς συνεργάτες της και διατηρεί αμοιβαίες, επωφελείς σχέσεις.
- αναλύει και αξιολογεί τα επιχειρησιακά ρίσκα και τις ευκαιρίες που προκύπτουν τόσο στο εσωτερικό, όσο και το εξωτερικό της περιβάλλον, τα οποία μπορεί να επηρεάσουν την λειτουργία της και προετοιμάζεται για την αντιμετώπιση των κινδύνων και επίτευξη των ευκαιριών.
- διαχειρίζεται με τη μεγαλύτερη δυνατή ασφάλεια τους ανθρώπινους και υλικούς πόρους της και ιδιαίτερα όσους σχετίζονται με τα προηγμένα τεχνολογικά συστήματα και εφαρμογές που διαθέτει.
- διασφαλίζει ότι η πολιτική του Συστήματος Διαχείρισης είναι κατανοητή, διανέμεται, εφαρμόζεται και τηρείται σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης.
- διασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων τόσο των υφιστάμενων πελατών όσο και των εν δυνάμει πελατών της, του προσωπικού και κάθε τρίτου.
- διασφαλίζει την αντιμετώπιση περιστατικών που ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο την απρόσκοπτη λειτουργία της, στο συντομότερο δυνατό χρόνο.
- διασφαλίζει την προστασία του περιβάλλοντος συμπεριλαμβανομένης της πρόληψης της ρύπανσης από απόβλητα και άλλων ειδικών δεσμεύσεων

Η Εμπιστευτικότητα, Ακεραιότητα και Διαθεσιμότητα των πληροφοριών, είναι στον ύψιστο βαθμό στις προτεραιότητες της εταιρείας. Η Διοίκηση θέτει μετρήσιμους αντικειμενικούς στόχους σε επιχειρησιακό αλλά και λειτουργικό επίπεδο. Οι στόχοι αυτοί τίθενται και αξιολογούνται ως προς τον βαθμό επίτευξης τους από την Διοίκηση. Συγκεκριμένα στοχεύει:

- στην μείωση των παραπόνων και στην αύξηση της ικανοποίησης των πελατών και ενδιαφερόμενων μερών μέσα από την παροχή ποιοτικών αλλά και ασφαλών υπηρεσιών
- στην μείωση των αστοχιών (ποιοτικών, περιβαλλοντικών, ασφάλειας πληροφοριών) και την αποδοτικότερη λειτουργία της εταιρείας
- στην βελτίωση των δεικτών απόδοσης των εργαζομένων τόσο σε λειτουργικό επίπεδο όσο και στην περιβαλλοντική απόδοση του οργανισμού
- στην αποτελεσματική διαχείριση περιστατικών που ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο την απρόσκοπτη λειτουργία της ειδικά μέσω πρόληψης αλλά και επιτυχούς αντιμετώπισης αν συμβούν
- στον μηδενισμό συμβάντων που σχετίζονται με την εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των πληροφοριών και προσωπικών δεδομένων
- μείωση αποβλήτων και επαναχρησιμοποίηση ή ανακύκλωση όσο το δυνατόν περισσότερο, μείωση κατανάλωσης ενέργειας, νερού στα κτίρια μας και στις διεργασίες μας, καθώς και στην αποφυγή επικίνδυνων καταστάσεων σχετικά με το Περιβάλλον
- στην αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων, την πρόληψη επικίνδυνων συμβάντων και στην μείωση ατυχημάτων στην εργασία.

Με σκοπό την **συνεχή βελτίωση**, η διοίκηση της εταιρείας σέβεται τον πελάτη και **δεσμεύεται** στην διεργασιακή προσέγγιση, την συνεχή ανάλυση των επιχειρησιακών ρίσκων/ ευκαιριών, την ικανοποίηση των νομικών και άλλων απαιτήσεων, την υλοποίηση των πιο πάνω στόχων αλλά και στην ενημέρωση, γνωστοποίηση και διάθεση της πολιτικής αυτής σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος.

Για την « **EVRESIS SERVICES LTD** »

.....Christiana Cleanthous.....
Managing Director

...03.02.23.....
Ημερομηνία