



TPinfinity

# Security Awareness Training

Gli obiettivi di questa sessione sono quelli di:

- ✓ Spiegare il significato della Cultura sulla Sicurezza all'interno del gruppo Teleperformance (di cui TP Infinity Italia fa parte)
- ✓ Spiegare come le diverse Policy sono progettate per prevenire specifiche minacce
- ✓ Dimostrare una chiara comprensione delle policy e di come esse vengono utilizzate all'interno di Teleperformance per proteggere le informazioni

**TI PREGHIAMO DI PRENDERE VISIONE DI QUESTO DOCUMENTO ANCHE SE NON LAVORI FISICAMENTE DA UNA DELLE NOSTRE SEDI**

# Principali Policy sulla Sicurezza del Gruppo Teleperformance e di TP Infinity Italia

**TP**infinity



**Sicurezza Fisica**



**Riservatezza**



**Protezione dei dati**



**Uso di Internet/email**



**Sicurezza delle  
Password**



**Ingegneria Sociale**



**Sicurezza nel luogo  
di lavoro**

## Sicurezza Fisica

### Cosa è e come viene applicata

- Regola l'accesso fisico alle aree di lavoro al solo personale autorizzato
- Include la protezione contro gli incendi inondazioni ecc..
- In qualsiasi circostanza:
  - ❖ \_Tutti i collaboratori devono possedere un badge.
  - ❖ \_Tutti i collaboratori necessitano di una foto-documento di riconoscimento
  - ❖ Tutti i visitatori devono essere registrati e possedere un badge.
  - ❖ Il badge deve essere sempre visibile
  - ❖ Utilizzare il materiale elettronico come se fosse proprio e riferirsi all'IT per la manutenzione

### Quale impatto?

- Il mancato rispetto delle Policy potrebbe consentire l'accesso fisico a persone non autorizzate e mettere a rischio sia i dipendenti che la struttura

### Cosa si può fare per prevenire

- Se sei sprovvisto del tuo badge fallo presente al tuo diretto Responsabile
- In caso di smarrimento ti chiediamo di segnalarlo immediatamente
- Non utilizzare mai il tuo badge per far accedere qualcun altro che ne fosse sprovvisto
- Se noti qualcosa di sospetto riferisci immediatamente ad un Responsabile di Sede o al Personale della Sicurezza



## Riservatezza

TPinfinity

### **DATI**

*Il tuo ruolo ti permette di accedere ad una grande quantità di dati – dei clienti, dei fornitori, dell'Azienda*



*L'accesso per motivi non legati alla propria attività lavorativa è Frode.*



## Riservatezza

*Non condividere mai informazioni relative alle attività svolte all'interno dell'azienda.*

*Indossa sempre il badge all'interno dell'azienda e non prestarlo a nessuno*

*Se noti qualcosa di sospetto o inusuale, fallo presente al tuo responsabile.*





## Riservatezza



**Ricorda:** I nostri fornitori hanno siglato un patto di Riservatezza con noi e si aspettano che venga rispettato.



Riservatezza

TPinfinity

### DI FRODI:

1. L'accesso ai sistemi informatici aziendali è permesso solo per necessità lavorativa (accedere senza un giustificato motivo ai dati del cliente è frode)
2. Anche semplicemente guardare dei dati personali senza una necessità lavorativa è Frode
3. I dati dei clienti all'interno dei sistemi sono privati e in nessun caso è permesso :
  - ☐ Portare le informazioni fuori dal call center
  - ☐ Sottrarre le informazioni attraverso l'utilizzo di mezzi elettronici o altro
  - ☐ Condividere le informazioni con personale interno all'azienda, diversamente da quelli che sono i legittimi scopi aziendali





## Protezione dei Dati

TPinfinity

Cosa è e come si applica ?

L'obiettivo della protezione dei dati è quello di garantire la privacy individuale di chi ha fornito i propri dati personali ad un'organizzazione o ad un altro individuo.

Perchè è così importante ?

Perchè il nostro business si fonda sul valore generato dai dati che trattiamo

Cosa si può fare per prevenire ?

Attenersi scrupolosamente alle regole stabilite all'interno dell'azienda:

- 1) Indossare sempre il Badge.
- 2) Non lasciare aperte le porte di emergenza o di accesso alle sale produttive.
- 3) Non prelevare o spostare materiale custodito all'interno delle sale operative.
- 4) Lavorare nell'orario di lavoro concordato.

## Uso di Internet e e-mail – Phishing e Sicurezza e-mail



### *Cosa è ?*

E' un tipo di truffa che consiste nell'inviare email che sembrano provenire da aziende legittime (ad esempio: Google, Amazon, Istituti finanziari, ecc.) al fine di indurre i destinatari a rivelare informazioni quali: i propri dati personali, le password, i numeri di carte di credito, ecc.

- Navigare in siti non attendibili ci rende vulnerabili sia agli attacchi di hacker che possono rubare informazioni dei nostri clienti che vulnerabili a virus informatici che possono causare danni ai nostri dati.
- La violazione di questa policy sarà perseguita in misura massima prevista dalla legge.

### *Cosa si può fare per prevenire ?*

Se le tue mansioni prevedono l'uso di e-mail/internet

- Non aprire mai link sospetti
- Usa internet solo per scopi lavorativi
- E-mail non devono essere usate per scopi personali
- E-mail non devono essere usate per condividere informazioni personali



## Sicurezza delle Password

Cosa è?

TP Infinity Italia protegge l'accesso alle sue fonti di informazione pertanto deve garantire che l'utilizzo delle password di autenticazione soddisfi requisiti di complessità elevata

Questa policy è applicata a tutti i dipendenti e collaboratori che accedano alla rete o alle sue informazioni

### ***L'importanza della complessità della Password***

*Per proteggere le nostre reti e i sistemi dei nostri clienti è fondamentale utilizzare password che non siano semplici da indovinare*



### **Quale è l'impatto ?**

*Password in mani sbagliate possono portare ad attività fraudolente.*



## Sicurezza delle Password

Password "Cosa fare"	Password "Cosa NON Fare"
Minimo 8 caratteri	NON condividere MAI la tua password
Creare una password con la combinazione di lettere minuscole, maiuscole e caratteri speciali	Non usare mai parole che puoi trovare nel vocabolario (ad esempio: torta, auto)
Cambiare la password regolarmente – almeno ogni 60 giorni	Non usare mai parole facilmente intuibili (Cognomi, ecc.)
	Non usare mai password simile a quelle utilizzate in precedenza (Torta1, Torta2, ecc.)

### Punti Chiave:

- Non trascrivere e non condividere mai con NESSUNO il tuo Username– *in nessun caso è ammessa la condivisione della tua password*
  - Quando crei una password, combina diverse parole che abbiano un senso (ad es. **4m01lv3n3rd1! (AmoilVenerdi!)**)
  - Usa password differenti per il lavoro e per le tue email personali
- Ricorda
- Sei responsabile delle attività svolte utilizzando le tue credenziali. Se qualcuno commette un crimine utilizzando le tue potresti esserne ritenuto responsabile ingiustamente.



## Ingegneria Sociale

Cosa è ?

- L'ingegneria Sociale è definita come il tentativo di ottenere informazioni riservate dalle Aziende e/o persone, attraverso abilità comportamentali. Lo scopo dell'ingegneria sociale è quello di utilizzare i dati rubati per commettere frodi.

Come fanno ?

- Attraverso l'inganno e/o la pressione psicologica inducono la vittima a credere di parlare con qualcuno che è veramente autorizzato ad accedere a determinate informazioni.

Cosa possiamo fare  
per prevenire ?

- Non rilasciare mai informazioni senza una corretta autenticazione. Non lasciarti intimidire da chi ti sollecita una risposta urgente.
- Non fornire informazioni anche se chi ti parla dice che si tratta di una questione di vita o di morte. Le procedure DEVONO essere eseguite correttamente.





## Sicurezza nel luogo di lavoro

### Clean desk Policy

**Il Gruppo Teleperformance segue una Clean Desk Policy rigorosa. Niente carta o materiale proibito sulle postazioni.**

### Quali oggetti non possono essere utilizzati all'interno delle aree produttive ?

- *Zaini, borse e portafogli\**
- *USB pen, fotocamere, smatphone\**
- *Cibi e bevande\**
- *Penne, matite e carta\**
- *PC portatili*

### Cosa possiamo fare per prevenire problemi di sicurezza ?

- *Ritira sempre il badge prima dell'ingresso nelle sale operative*
- *Non portare mai all'interno delle sale oggetti proibiti (smartphone, tablet...etc.)*

\* In mancanza di armadietti, gli effetti personali sulle postazioni di lavoro, devono essere limitati al minimo indispensabile.

# Thank You

FOR YOUR ATTENTION

[tpinfinity.com](http://tpinfinity.com)