

## ISO 9001&ISO 27001&ISO 20000-1 &ISO 18295 &ISO 14001 &ISO 45001&ISO 10002 Entegre Yönetim Sistemleri Politikamız;

- ✓ En son teknolojiyi kullanarak, nitelikli işgücü ve müşterilerine kaliteli – kusursuz hizmet için yenilikçi çözümler sunmak
- ✓ Kalite ve hizmet şartlarını iyileştirmek adına sistematik ve planlı bir şekilde takip, çalışanların katılımı ile müşterilerimizin gerekliliklerinin karşılanmasına öncelik vermek
- ✓ Faaliyetlerimizi gerçekleştirirken hizmet süreçlerini iş birliğinde bulunduğumuz tedarikçilerimiz, resmi kurumlar ile ilişkilerimiz, müşteri odaklı yaklaşımımız, ihtiyaç/taleplere özel, zamanında, doğru, tarafsız, gizlilik prensibi ile hizmet kalite performansını, müşteri deneyim ve memnuniyetini sürekli yükseltmek,
- ✓ Müşteri odaklı şikayet yönetimi yaklaşımı ile etkin çözümler sağlamak, Yasal düzenlemelere, mevzuat hükümlerine ve sözleşmelere uygun şekilde; hatasız, mümkün olan en kısa sürede ve kesintisiz olarak hizmetlerimizi sunmak için bilgi varlıklarını yönetmek, varlıkların güvenlik değerlerini, ihtiyaç/risklerini belirlemek, güvenlik risklerine yönelik kontrolleri geliştirmek ve uygulamak.
- ✓ Kalite,Çevre, İSG, Bilgi Güvenliği için Yasal ve ilgili uygulanabilir mevzuat gereklerini yerine getirmek, anlaşmalardan doğan yükümlülüklerini karşılamak ve iç ve dış paydaşlara yönelik kurumsal sorumluluklarından kaynaklanan kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, bilgi güvenliği, iş sürekliliği, müşteri iletişim ve bilgi güvenliği gereksinimlerini sağlamak,
- ✓ Gerçekleşebilecek hizmet kalite performansında düşüş, bilgi güvenliği olayları, çevresel riskler, iş güvenliği olaylarına hızla müdahale edebilecek ve olayın etkisini minimize edecek yetkinliğe sahip olmak adına önleyici faaliyetler ile gereken çalışmaları yapmak,
- ✓ İş sürekliliği çalışmaları ile müşteri şikayeti,bilgi güvenliği, çevre,İSG tehditlerinin azaltılan etkisi ile hizmet sürekliliğe katkıda bulunmak
- ✓ Maliyet etkin kontrol altyapısı ile müşteri memnuniyeti, bilgi güvenliği seviyesi, iş güvenliği seviyesini zaman içinde korumak, çalışanlarımız ve diğer önemli paydaşlarımız ile sürekli iyileştirmek, Doğal kaynakların tüketimini asgari düzeyde tutarak ve hizmetlerimizin çevresel etkilerini minimize etmek
- ✓ Kalite, İş Sürekliliği, Müşteri İletişim, Bilgi güvenliği, Çevre, İSG yönetim sistem eğitimlerini tüm personele vererek bilinçlendirmeyi sağlamak, her adımda güvenilirliği, sürekliliği ve kalitemizi yükseltmek
- ✓ Çağrı Merkezi, İş Süreçleri Dış Kaynaklı Hizmetleri ve Katma Değerli Hizmetler kapsamında yürütülen tüm faaliyetlerde; kalite, müşteri memnuniyeti, bilgi güvenliğini, risk yönetimi çerçevesinde ele alarak bilgi güvenliği yönetim sisteminin üç temel ögesi olan,
  - Gizlilik: (Bilginin içeriğinin görüntülenmesinin, sadece bilgiyi/veriyi görüntülemeye izin verilen kişilerin erişimi ile kısıtlanması),
  - Bütünlük: (Bilginin yetkisiz veya yanlışlıkla değiştirilmesinin, silinmesinin veya eklemeler çıkarmalar yapılmasının tespit edilebilmesi ve tespit edilebilirliğin garanti altına alınması),
  - Erişilebilirliğin: (Bilginin ihtiyaç duyulduğu her an kullanıma hazır olması) sürekliliğini sağlamaktır.

Genel Müdür / İmza