

	BGYS POLİTİKASI	Doküman Kodu	PLT-00
		İlk Yürürlük Tarihi	08.01.2018
		Revizyon Tarihi	01.03.2024
		Revizyon No	02

TS EN ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemin ana teması:

ENERJİ TELEKOMÜNİKASYON HİZ. A.Ş Çağrı Merkezi Hizmetlerinde; insan, alt yapı, donanım, müşteri bilgileri, kurum bilgileri, üçüncü şahıslara ait bilgiler ve finansal kaynaklar içerisinde bilgi güvenliği yönetiminin sağlandığını göstermek, risk yönetimini güvence altına almak, bilgi güvenliği yönetimi süreç performansını ölçmek ve bilgi güvenliği ile ilgili konularda üçüncü taraflarla olan ilişkilerin düzenlenmesini sağlamaktır.

Misyon

"Çağrı merkezimiz, müşterilerimize en yüksek kalitede hizmet sunmayı, onların ihtiyaç ve beklentilerini en iyi şekilde karşılamayı misyon edinmiştir. Teknolojik yenilikleri ve alanındaki en iyi uygulamaları kullanarak, müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmak, hızlı ve etkili çözümler üretmek temel amacımızdır. Her bir müşterimize bireysel ilgi göstererek, güvenilir, erişilebilir ve kesintisiz destek sunarak değer yaratmayı hedefliyoruz."

Vizyon

"Dijital çağın getirdiği yenilikler doğrultusunda, müşteri hizmetlerinde lider ve öncü bir çağrı merkezi olmak vizyonumuzdur. Müşteri deneyimini sürekli geliştirerek, sektörümüzde referans alınan bir kuruluş olmayı, çalışanlarımızın yetkinliklerini ve memnuniyetini artırarak en iyi hizmeti sunmayı amaçlıyoruz. Global ölçekte tanınan ve tercih edilen bir marka olarak, teknolojiyi en etkin şekilde kullanarak inovatif çözümlerle geleceği şekillendiren bir kurum olmak istiyoruz."

BGYS Politikası

- Bilgi varlıklarını yönetmek, varlıkların güvenlik değerlerini, ihtiyaçlarını ve risklerini belirlemek, güvenlik risklerine yönelik kontrolleri geliştirmek ve uygulamak
- Bilgi varlıkları, değerleri, güvenlik ihtiyaçları, zafiyetleri, varlıklara yönelik tehditlerin, tehditlerin sıklıklarının saptanması için yöntemlerin belirleyeceği çerçeveyi tanımlamak.
- Tehditlerin varlıklar üzerindeki gizlilik, bütünlük, erişilebilirlik etkilerini değerlendirmeye yönelik bir çerçeveyi tanımlamak.
- Risklerin işlenmesi için çalışma esaslarını ortaya koymak.
- Hizmet verilen kapsam bağlamında teknolojik beklentileri gözden geçirerek riskleri sürekli takip etmek
- Tabi olduğu ulusal veya uluslararası düzenlemelerden, yasal ve ilgili mevzuat gereklerini yerine getirmekten, anlaşmalardan doğan yükümlülüklerini karşılamaktan, iç ve dış paydaşlara yönelik şirket sorumluluklarından kaynaklanan bilgi güvenliği gereksinimlerini sağlamak.

	BGYS POLİTİKASI	Doküman Kodu	PLT-00
		İlk Yürürlük Tarihi	08.01.2018
		Revizyon Tarihi	01.03.2024
		Revizyon No	02

- Hizmet sürekliliğine yönelik bilgi güvenliği tehditlerinin etkisini azaltmak ve sürekliliğe katkıda bulunmak
- Gerçekleşebilecek bilgi güvenliği olaylarına hızla müdahale edebilecek ve olayın etkisini en aza indirecek yetkinliğe sahip olmak
- Maliyet etkin bir kontrol altyapısı ile bilgi güvenliği seviyesini zaman içinde korumak ve iyileştirmek.
- Tüm personele Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Politikası, Süreçler vb. konularda farkındalık, bilgilendirme ve bilinçlendirme eğitimleri vermek. Bu eğitim belirli periyotlarda tekrarlamak.
- Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamındaki uygulama, denetim, düzeltici faaliyet sonuçlarını göz önünde bulundurarak, sistemi sürekli iyileştirmek.
- Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemini firma bünyesindeki diğer yönetim sistemleriyle birlikte bütünleşik olarak yürütmek.
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) gereksinimlerini anlamak ve karşılamak için çalışmalar yapmak.
- Çevresel sürdürülebilirliğin sağlanması ve iklim değişikliğine yönelik çevreye duyarlı ve sosyal sorumluluğun bilincinde çalışmaları sürdürmek
- Faaliyet kapsamında kullanılacak ürünlerin çevreye duyarlı ve dönüştürülen ürünlerin kullanımına özen göstermek
- Firma itibarını geliştirmek, bilgi güvenliği temelli olumsuz etkilerden korumak.

Revizyon Tarihçesi		
Revizyon Numarası	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00		İlk Yayın
01	29.12.2023	Yeni versiyona göre düzenlendi
02	01.03.2024	İklim değişikliği ile alakalı madde eklemesi yapıldı

	Sorumlu	İmza
Hazırlayan	Kalite Yönetim Temsilcisi	
Onaylayan	Lokasyon Müdürü	