

**Bilgi güvenliđi politikamız:**

Verdiğimiz hizmetler sırasında kullandığımız bilgilerin gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini sağlamak, Güvenlik risklerini en aza indirmek ve sistemimizi sürekli iyileştirmektir.

**İş sürekliliği politikamız:****Kriz ve olağanüstü durumlarda;**

- Önce insan hayatını korumak,
- Bu durumu en az hasarla atlatabilmek,
- En kısa sürede, gerekenminimum hizmet seviyesini karşılayabilir hale gelmek,
- En kısa sürede normal hizmet seviyesine çıkabilmek,
- Yasal ve sözleşmelerden gelen yükümlülöklere uyabilmektir.

**Kalite politikamız:** Üstün bilgi ile konuşma ve işlem kalitesinde, kesintisiz hizmet vererek kurumsal ve nihai müşterilerimizin memnuniyetini arttırmak başlıca amacımızdır. Müşteri şikayetleri yönetimi politikamız: Hangi kanal olursa olsun, temas ettiğimiz tüm müşterilerin memnuniyetini sağlamak, temel amacımızdır.

- Şikayeti en kısa sürede çözerek memnuniyeti sağlarız.
- Şikayeti, kusursuz hizmet sağlayabilmek için bir gelişim fırsatı olarak görürüz.
- Şikayet süreci ile ilgili yasal ve sözleşmelerden gelen yükümlülöklere uymak temel şartımızdır.
- Müşterimize dokunan tüm çalışanlarımızın görevi, geri bildirimlerini almak ve şikayet sürecini harfiyen uygulamaktır.

**Fırsat eşitliği politikamız:**

Turkcell'de tüm çalışanlarımıza fırsat eşitliği sunmaya önem veriyoruz. İşgücümüzdeki farklılıkları; işimiz, çalışanlarımız, ekosistemimiz için bir **zenginlik olarak görüyor ve destekliyoruz.**

Çalışanlarımızla ilgili verdiğimiz tüm kararları, çalışanın cinsiyeti, yaşı, inancı, etnik kökeni, milliyeti, medeni durumu, sağlık durumu, fiziksel engelleri, cinsel tercihlerinden bağımsız olarak veririz. Çalışanlarımıza yönelik veya onlar arasında **her türlü ayrımcılığa ve tacize karşı durur, bu konularda asla taviz vermeyiz.**

Tüm İnsan Kaynakları politika ve süreçlerimizi bu temel prensibi esas alarak uygularız.