

Alternatif İletişim Yöntemleri:

Şirket ile sabit hatlardan ve internet ortamında normal iletişimin kurulamadığı durumlarda, bahis konusu diğer kanallardan da hiç olmazsa müşterinin bilgilendirilmesi amacı ile yararlanılması mümkündür. Müşteri şirket iletişimin aksamasında bağlı olduğumuz telefon santralinde genel arıza durumunda, müşteri iletişimi şirket yöneticileri ile ilgili personelin cep telefonları kanalı ile şirket-müşteri yönünde iletişim sağlanabilecektir. Hat bazında arıza durumlarında ise şirketin mevcut hat kapasitesi yeterli düzeyde olduğundan kısmi arızalarda hem internet kanalı, hem de santraldeki diğer hatlar veya direkt hatlar ile iletişim sürdürülebilecektir.

Müşteri internet sitesinde oluşabilecek genel bir problem durumunda telefon ile müşteri temsilcisine ulaşarak emrini verebilir. Müşteri emri alınmadan önce güvenlik nedeniyle kimlik bilgileri sorulacaktır.

Müşteriler, Şirketin internet sayfası aracılığıyla, acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı ve buna ilişkin iş akışı prosedürleri hakkında bilgilendirilir.

Şirket BİST iletişiminin aksaması ise yine hizmet veren santralin ve internet hatlarımızın tamamen veya büyük ölçüde devre dışı kalması veya kısmi hat arızaları olarak oluşabilecektir. Santralin ve internetin tamamen devre dışı kalması halinde BİST'te bulunan borsa temsilcilerimiz ile iletişim cep telefonları ile sağlanarak emirler iletilecektir.

1. Sorumluluk

Şirketimizde İnternet sitesinin güncellenmesine ait üst sorumluluk Genel Müdür veya Genel Müdür Yardımcısı'na aittir. Dönemsel olarak sorumlular tarafından yapılması zorunlu sürekli güncellemeler dışında, diğer güncellemelerde Genel Müdür veya Genel Müdür Yardımcısı'nın onayı olmadan İnternet sitesinde güncelleme yapılamaz.

İnternet Sitesi güncellemeleri,

Otomatik güncelleme; Sistem tarafından işlem anında otomatik olarak güncellenmesi gereken bilgilerin güncellenmesidir.

Manual Güncellemeler; güncellenecek bilgilerin ait olduğu birim yöneticisi tarafından güncellenecek bilgilerin içeriğine ait bilgileri Genel Müdür veya Genel Müdür Yardımcısı'nın onayına sunması ve uygunluğunu alması sonrasında bilgi işlem birim yöneticisi tarafından yapılır.

Kontrol; Güncellemeler dönemsel ve günlük olarak iç kontrol birimi ve denetim birimi tarafından da kontrol edilecektir. Bu işlemler yapılırken ilgili personel Kurul düzenlemelerine ve Şirket yönetiminin koyduğu kurallara uymak zorundadır.