



## PRONET ÇAĞRI MERKEZİ KİŞİSEL VERİ AYDINLATMA METNİ

Bu Çağrı Merkezi Aydınlatma Metni Pronet Güvenlik Hizmetleri A.Ş. (Pronet/Şirket) tarafından Çağrı Merkezi ve ofis sabit hatları aracılığıyla herhangi bir şekilde Çağrı Sahipleri'nden elde edilen ve/veya edilecek verilerin kullanımına ilişkin hüküm ve koşullar ile verilerin işleme şekilleri hakkında Çağrı Sahipleri'ni aydınlatmak ve bilgilendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Pronet, Çağrı Sahipleri'ne ilişkin işlenen bilgilerin gizliliği, kullanılması ve ilgili diğer hususlarda bu Politika'yı benimser.

### TANIMLAR VE GENEL AÇIKLAMALAR

Bu Aydınlatma Metninde;

**Çağrı Merkezi ve ofis sabit hatları:** Pronet tarafından ürün ve hizmetlere ilişkin destek sunulması, bilgi taleplerinin yönetilmesi dahil herhangi bir sebeple Pronet'le iletişime geçilmesi veya Pronet'in kişilerle iletişime geçmesi için Çağrı Sahipleri'nin erişimine sunulan çağrı merkezini ve/veya genel müdürlük ve bölge ofislerinin sabit hatlarını (bu metinde çağrı merkezi dendiğinde hem çağrı merkezi hem de ofis sabit hatları aracılığıyla yapılan gelen ve giden aramaya atıf yapılmaktadır),

**Çağrı Sahipleri:** Müşteri, potansiyel müşteri ve/veya herhangi bir sebeple Çağrı Merkezi aracılığıyla Pronet ile iletişime geçen veya Pronet tarafından iletişime geçilen diğer üçüncü kişileri,

**Kanun:** 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nu,

**Platform:** <https://www.pronet.com.tr/> internet sitesini,

**İlgili Kişi:** Kişisel verisi işlenen gerçek kişiyi,

**Veri Sorumlusu:** Kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.

Kişisel veriler, kimliği belirli ya da belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgiyi ifade eder. Bu sebeple, bu Aydınlatma Metninde yer alan kişisel verilere ilişkin düzenlemeler, ilgili bilgilerin bir gerçek kişiye ait olması durumunda uygulanacaktır. Ayrıca "kişisel verilerin işlenmesi" kavramı; kişisel verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, saklanması, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hale getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlemi ifade etmektedir.

Pronet, verilerin gizliliğine önem verir ve verilerin saklanması konusunda şeffaf olmaya özen gösterir. Bu Aydınlatma Metni, hangi tür verilerin elde edildiğine, bu verilerin nasıl kullanıldığına, gerekmesi halinde bu bilgilerin kimlerle paylaşıldığına, kişisel verilere ilişkin hakların neler olduğuna ve bu hakların nasıl kullanılabileceğine yönelik aydınlatmayı ve Pronet'in gizliliğe ilişkin benimsediği ilkeleri içerir.

### İLGİLİ KİŞİ, VERİ KATEGORİLERİ VE VERİ TÜRLERİ

İlgili Kişi	Veri Kategorisi	İşlenen Kişisel Veriler
Çağrı Sahibi	Kimlik Bilgisi	Ad-soyadı, T.C. kimlik numarası, doğum yeri, doğum tarihi

	<b>İletişim Bilgisi</b>	Telefon numarası, adres, ulaşmak için yedek kişi telefon bilgisi, adres bilgisi, e-posta adresi
	<b>Müşteri İşlem Bilgisi</b>	Kredi kartı, banka bilgileri, Findex Notu, çağrı merkezi kayıtları, talep edilen ve alınan hizmet bilgisi, sözleşme bilgisi
	<b>İşlem Güvenliği Bilgisi</b>	Arama zaman ve tarih bilgileri
	<b>Görsel ve İşitsel Kayıtlar</b>	Ses kayıtları
	<b>Diğer Veriler</b>	Güvenlik sistemi kullanım bilgileri

## HUKUKİ SEBEPLER

Yukarıda belirtilen kişisel veriler, Çağrı Sahibi'nin bu verileri Pronet'e açıklamasına konu olan ve aşağıda sıralanan amaçlarla; Kanun'un 4'üncü maddesinde yer alan ve bu Politika'da da tekrarlanan şartlara ve ilkelere uygun olarak; Kanun'un 5'inci ve 6'ncı maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları dahilinde işlenebilecektir.

Kişisel verileriniz, başta sizinle aramızdaki sözleşmenin ifası, veri sorumlusu olarak hukuki yükümlülüğünün yerine getirilmesi için zorunlu olması, sözleşmeye ilişkin ispat süreçlerinde bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması ve hukuki işlem güvenliği amaçlarında veri sorumlusu olarak meşru menfaatlerimiz için veri işlemenin zorunlu olması hukuki sebepleriyle işlenmektedir. Reklam, tanıtım ve pazarlama faaliyetlerimiz açık rızanıza dayalı olarak gerçekleştirilmektedir.

Her bir veri kategorisi bakımından söz konusu olan hukuki sebeplere, aşağıda açıkça yer verilmiştir:

İlgili Kişi	Veri Kategorisi	Hukuki Sebepler
Çağrı Sahibi	<b>Kimlik Bilgisi, İletişim Bilgisi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması</li> <li>Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması</li> <li>Temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla, meşru menfaatlerimiz için veri işlenmesinin zorunlu olması</li> </ul>
	<b>Müşteri İşlem Bilgisi, Görsel ve İşitsel Kayıtlar, Diğer Veriler</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması</li> <li>Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması</li> <li>Temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla, meşru menfaatlerimiz için veri işlenmesinin zorunlu olması</li> <li>Kanunlarda kişisel verilerinizi işlediğimiz sürecin açıkça öngörülmesi</li> </ul>
	<b>İşlem Güvenliği Bilgisi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kanunlarda kişisel verilerinizi işlediğimiz sürecin açıkça öngörülmesi</li> <li>Temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla, meşru menfaatlerimiz için veri işlenmesinin zorunlu olması</li> </ul>

	<b>Kimlik Bilgisi, Müşteri İşlem Bilgisi, İletişim Bilgisi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reklam, kampanya, promosyon süreçlerinin yürütülmesi amaçlarıyla açık rızaya dayalı olarak</li> </ul>
--	--	--

### KİŞİSEL VERİLERİN TOPLANMA YÖNTEMLERİ

Pronet, bu Politika'da yer alan İlgili Kişiler'in kişisel verilerini otomatik veya otomatik olmayan yöntemlerle; e-posta, posta, faks ve sair iletişim kanalları aracılığıyla işitsel, elektronik veya yazılı olarak veya bizzat İlgili Kişi'nin Çağrı Merkezi'yle yapmış olduğu görüşmeler esnasında kişisel verilerini paylaşması ve yapılan görüşmelerin kayıt altına alınması suretiyle elde etmektedir.

### KİŞİSEL VERİLERİN HANGİ AMAÇLA İŞLENECEĞİ

Kişisel verileriniz, sizlerle sözleşme ilişkisi kurmamız ve bu sözleşme sürecinin tüm safhalarını yönetmemiz, uçtan uca pazarlama süreçlerini planlamamız ve icra etmemiz, etkin bir müşteri hizmeti sunulması için soru, talep ve iddiaların yanıtlanması, müşteri sorunlarının tespit edilmesi, tespit edilen sorunların giderilmesi, bildirim yapılması, bilgi güvenliğini ve hukuki işlem güvenliğini sağlamamız ve kanuni yükümlülüklerimizi yerine getirmemiz başta olmak üzere, bu verileri bizlere açıklamanıza konu olan ve aşağıda belirtilen amaçlarla işlenebilecektir:

Çağrı Sahipleri'nin kişisel verileri, bu Aydınlatma Metninde belirtilen genel şartlara uygun şekilde aşağıdaki amaçlarla işlenmektedir:

İlgili Kişi	Veri Kategorisi	İşleme Amacı
<b>Çağrı Sahibi</b>	<b>Kimlik Bilgisi, İletişim Bilgisi</b>	Faaliyetlerin mevzuata uygun yürütülmesi Hukuk işlerinin takibi ve yürütülmesi İş faaliyetlerinin yürütülmesi / denetimi İletişim faaliyetlerinin yürütülmesi Mal / hizmet satış süreçlerinin yürütülmesi Mal / hizmet üretim ve operasyon süreçlerinin yürütülmesi Mal / hizmet satış sonrası destek hizmetlerinin yürütülmesi Müşteri ilişkileri yönetimi süreçlerinin yürütülmesi Müşteri memnuniyetine yönelik aktivitelerin yürütülmesi Saklama ve arşiv faaliyetlerinin yürütülmesi Sözleşme süreçlerinin yürütülmesi Talep ve şikayetlerin yürütülmesi Yetkili kişi, kurum ve kuruluşlara bilgi verilmesi
	<b>Müşteri İşlem Bilgisi, Görsel ve İşitsel Kayıtlar, Diğer Veriler</b>	Faaliyetlerin mevzuata uygun yürütülmesi Finans ve muhasebe işlerinin yürütülmesi İş faaliyetlerinin yürütülmesi / denetimi İletişim faaliyetlerinin yürütülmesi Mal / hizmet satış süreçlerinin yürütülmesi Mal / hizmet üretim ve operasyon süreçlerinin yürütülmesi Mal / hizmet satış sonrası destek hizmetlerinin yürütülmesi Müşteri ilişkileri yönetimi süreçlerinin yürütülmesi Müşteri memnuniyetine yönelik aktivitelerin yürütülmesi Sözleşme süreçlerinin yürütülmesi Talep / şikayetlerin takibi

		Saklama ve arşiv faaliyetlerinin yürütülmesi Yetkili kişi, kurum ve kuruluşlara bilgi verilmesi
	<b>İşlem Güvenliği Bilgisi</b>	Bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi Denetim/etik faaliyetlerin yürütülmesi Erişim yetkilerinin yürütülmesi Faaliyetlerin mevzuata uygun yürütülmesi Hukuk işlerinin takibi ve yürütülmesi Yetkili kişi, kurum ve kuruluşlara bilgi verilmesi İş faaliyetlerinin yürütülmesi/ denetimi İş sürekliliğinin sağlanması faaliyetlerinin yürütülmesi Yetkili kişi, kurum ve kuruluşlara bilgi verilmesi
	<b>Kimlik Bilgisi, Müşteri İşlem Bilgisi, İletişim Bilgisi</b>	Reklam / Kampanya / Promosyon Süreçlerinin Yürütülmesi

### **KİŞİSEL VERİLERİN AKTARIMI**

İş faaliyetlerinin yürütülmesi veya denetimi, iş sürekliliğinin sağlanması, dijital altyapıların işletilmesi farklı paydaşlarla sürekli veri akışını zaruri kıldığı için işlediğimiz kişisel verileri belirli amaçlarla üçüncü kişilerle aktarmak durumundayız. Kişisel verileriniz, yukarıda belirtilen amaçların gerçekleştirilmesi doğrultusunda ve bu amaçların yerine getirilmesi ile sınırlı olarak; öncelikle müşteri hizmetlerinin sunulması için çağrı merkezi hizmeti sunan iş ortakları ve hizmet sağlayıcılarıyla, bilişim altyapımızı sağlayan, işleten veya hizmet sunan iş ortaklarımızla ve hizmet sağlayıcılarımızla, hizmetlerin kalite kontrol, şikayet yönetimi ve risk analizi alanında hizmet sunan iş ortaklarımızla ve hizmet sağlayıcılarımızla, pazarlama süreçlerinin yönetilmesi ve potansiyel müşterilerin tespiti amacıyla ilgili iş ortaklarımızla, sözleşme süreçlerinin yürütülmesi ve dava/icra, alacak takibi, temlik süreçlerinin yürütülmesi amaçlarıyla avukatlarla ve diğer danışmanlarla, kanunen yetkili kamu kurumları ve özel kişi veya kuruluşlar ile üçüncü kişilere, hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi kapsamında avukatlar, denetçiler, adli bilişim uzmanları, siber güvenlik danışmanları ve hizmet aldığımız diğer üçüncü kişilerle ve iş ortaklarıyla, düzenleyici ve denetleyici kurumlar ile mahkeme ve icra müdürlükleri gibi sair resmi kurumlara, tüm süreçlerde hissedarlarımızla, risk yönetimi ve finansal raporlama süreçlerinin yürütülmesi, kişisel verilerinizi talep etmeye yetkili olan diğer kamu kurum veya kuruluşlarıyla, işbu aydınlatma metninde belirtilen amaçlarla sınırlı olarak paylaşılacaktır.

### **İLGİLİ KİŞİNİN HAKLARI**

İlgili Kişi'nin Kanun'un 11'inci maddesi uyarınca sahip olduğu haklar aşağıda belirtilmiştir:

- Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- Kanun'un 7'nci maddesinde öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- Kanun'un 7'nci maddesinin (d) ve (e) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,

- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

İlgili Kişiler olarak, haklarınıza ilişkin taleplerinizi belirtmek ve kişisel verileriniz üzerindeki haklarınızı kullanmak amacıyla; Şirket'in resmi e-posta adresi [kvkk@pronet.com.tr] veya Şirket'in Flatofis Otakçılar Caddesi No:78 Kat:2 34050 Eyüp İstanbul adresine gerekli değişiklik, güncelleme ve/veya silme gibi işlemleri ve ilgili talepleri; Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'de yer alan asgari başvuru şartlarını sağlayacak şekilde iletterek; gerekli değişiklik, güncelleme ve/veya silme gibi işlemleri ve ilgili talepleri gerçekleştirebilirsiniz.