

## **Talep/Şikayet Süreçlerinde İşlenen Kişisel Verilerine İlişkin**

### **AYDINLATMA METNİ**

İşbu Aydınlatma Metninin amacı, Ülker Bisküvi Sanayi A.Ş. ("Şirket") tarafından yönetilmekte olan platformun kullanıcıları tarafından iletişim formunun doldurularak ve/veya çağrı merkezimiz aracılığıyla elde edilen kişisel verilerin işlenmesine ilişkin koşullar hakkında kullanıcılarımızı bilgilendirmektir.

Şirketimiz, siz kullanıcılarımıza ait kişisel verilerin, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("Kanun"), ikincil düzenlemeler ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kararlarına uyumlu şekilde muhafaza edilmesi için azami özeni gösteriyoruz.

**Veri Sorumlusu** : Büyükçamlıca, Kısıklı Mah. Ferah Cad.No.1 Üsküdar adresinde mukim 0906-0022-0390-0023 MERSIS No'lu Ülker Bisküvi San. A.Ş.

*Yıldız Holding A.Ş. ve/veya hissedarları tarafından doğrudan ve dolaylı olarak yönetilen şirketler Yıldız Holding grup şirketleridir.*

#### **Hangi Verileriniz İşlenmektedir?**

İletişim formu doldurmanız ve/veya çağrı merkezimizle görüşme başlattığınızda, aşağıda sıralanan verileriniz elektronik olarak otomatik yöntemlerle işlenir.

**Kimlik kategorisindeki verilerinizden;** adınız ve soyadınız.

**İletişim kategorisindeki verilerinizden;** cep telefonu numaranız, email adresiniz ve adres bilginiz.

**Müşteri işlem kategorisindeki verilerinizden;** talep/şikâyet bilgisi verileriniz

**İşitsel kayıtlar;** Müşteri iletişim merkezini aramanız dolayısıyla ses kaydınız işlenmektedir.

#### **Verilerinizi Hangi Amaçlarla İşlemekteyiz?**

Yukarıda sıralanan ve iletişim sırasında elde edilen kimlik, iletişim, müşteri işlem ve işitsel verileriniz; **"bir hakkın tesisi, kullanılması ve korunması için veri işlemenin zorunlu olması"** ve **"ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması"** hukuki sebepleri kapsamında, aşağıda sıralanan amaçlarla işlenmektedir.

- Talep/şikâyetin, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması,
- Talep sayısı istatistiklerinin oluşturulması,
- Müşteri ilişkileri yönetimi süreçlerinin yürütülmesi ve hizmetlerin iyileştirilmesi,
- Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi,
- Talep ve şikâyet kayıtlarının oluşturulması ve yönetimi kapsamında hizmet kalitemizin iyileştirilmesi için kayıt altına alınması,
- Hukuk işlerinin takibi ve yürütülmesi,
- Kayıtların delil olarak kullanılması,
- İş faaliyetlerimizin incelenmesi ve denetlenmesi ve güvenliğinin sağlanması.

Yukarıda sıralanan ve iletişim sırasında elde edilen kimlik, iletişim, müşteri işlem ve işitsel verileriniz; **"veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması"** hukuki sebepleri kapsamında, aşağıda sıralanan amaçlarla işlenmektedir.

- Saklama ve arşiv faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Yetkili kişi, kurum ve kuruluşlara bilgi verilmesi,
- Faaliyetlerimizin mevzuata uygun yürütülmesi.

Yukarıda sıralanan ve iletişim sırasında elde edilen kimlik, iletişim, müşteri işlem ve işitsel verileriniz; **“bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması”** hukuki sebepleri kapsamında, aşağıda sıralanan amaçlarla işlenmektedir.

- Mal ve hizmet satış sonrası destek hizmetlerinin yürütülmesi.

#### **Verilerinize Kimlere Aktarılmaktadır?**

*Kimlik, iletişim, müşteri işlem ve görsel ve işitsel veri kategorisinde bulunan verileriniz, ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması* hukuki sebebi kapsamında, çağrı merkezi hizmeti sunan ve altyapı ve bilişim hizmeti sağlayan tedarikçilere; iş süreçlerinin yürütülmesi, hukuk ve denetim işlerinin takibi amacıyla Yıldız Holding A.Ş. ve Yıldız Holding A.Ş. hissedarları tarafından doğrudan ve/veya dolaylı olarak yönetilen şirketlere aktarılmaktadır.

*Kimlik, iletişim, müşteri işlem ve görsel ve işitsel veri kategorisinde bulunan verileriniz; “veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması” ve “kanunlarda açıkça öngörülmesi”* hukuki sebepleri kapsamında, aşağıda sıralanan amaçlarla talep edilmesi halinde yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile paylaşılabilir.

- Hukuk işlerinin takibi ve yürütülmesi
- Faaliyetlerimizin mevzuata uygun yürütülmesi
- Saklama ve arşiv faaliyetlerinin yürütülmesi
- Yetkili kişi, kurum ve kuruluşlara bilgi verilmesi

#### **Kişisel Verilerinizle İlgili Haklarınız Nelerdir ve Bu Hakları Nasıl Kullanabilirsiniz?**

Kanun’un ilgili kişinin haklarını düzenleyen 11. maddesi kapsamında, kişisel verilerinizin korunması ve işlenmesine ilişkin olarak Şirket’e başvurarak kullanabileceğiniz haklar aşağıdaki şekildedir.

- a. Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- b. Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- c. Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- d. Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme
- e. Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme
- f. Kanuni şartlar gerçekleştiğinde kişisel verilerinizi silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- g. (d) ve (e) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme
- h. İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme
- i. Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

Kanun’un 11. maddesinde belirtilen haklarınız kapsamında başvurularınızı, aşağıdaki iletişim adreslerinden Şirket’e iletebilirsiniz.

**E-posta** : kvkk.ulkerbiskuvi@yildizholding.com.tr

**Kep** : ulkerbiskuvi.muhasabe@hs03.kep.tr

**Adres** : Kısıklı Mahallesi Ferah Caddesi No: 1 Çamlıca-İstanbul