

# KİVİ ÇAĞRI MERKEZİ AYDINLATMA METNİ

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun ("KVKK") 10. maddesinden doğan aydınlatma yükümlülüğümüzü yerine getirmek amacıyla, veri sorumlusu sıfatıyla Kivi Bilgi Sistemleri ve Teknolojileri Yazılım Danışmanlık Hizmetleri Tic. A.Ş. ("KİVİ") olarak, çağrı merkezi görüşmeleri başta olmak üzere tarafınızla yapılacak görüşmeler kapsamında işlenen kişisel verileriniz hakkında sizleri bilgilendirmek isteriz.

Kişisel verilerinizin güvenliği ve gizliliği en önemli önceliklerimiz arasında yer almaktadır. KİVİ tarafından ad, soyad, telefon numarası, görüşme kapsamında paylaşmış olduğunuz bilgiler ve ses kaydınız dahil kişisel verileriniz;


- Çağrı merkezi ile yapmış olduğunuz görüşmeler kapsamında arayan kişiye doğru hitap edebilmesi,
- Aramanın teyidi,
- İletişim faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Talep ve şikayetlerin takibi,
- Talep konusu hakkında destek hizmetlerinin yerine getirilmesi için gerekli incelemelerin yapılması,
- Tarafınıza bilgi ve destek hizmetlerinin sunulması,
- Kullanıcı memnuniyetinin sağlanması,
- Çağrı merkezi süreçlerinin yürütülmesi,
- Ürün ve hizmetlerimiz hakkında bilgi verilmesi,
- İş süreçlerinin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi,
- Arama kaydının istatistiksel amaçla tespiti,
- Sözleşmesel ve yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi
- Pazar araştırması yapılması,
- İstatistik oluşturulması ve kullanımların analiz edilmesi,
- Ürün, hizmet ve servis bedellerinin ödenmesi, tahsil edilmesi, tahsilat yönteminin seçilmesi,
- İşbirliği yapılan firmalar, tedarikçiler, yeniden satıcılar ve hizmet alınan firmalarla olan ticari ilişkilerin yürütülmesi,
- İşbirliği çerçevesinde raporlama yapılması,
- Şirketin ticari stratejilerinin geliştirilmesi ve planlarının yapılması,



- KİVİ tarafından memnuniyet ölçümü anketleri için iletişim kurulması,
- Anlaşılabilir web sitelerinden ve kurumlardan yapılan alışverişlerde indirim sağlanması,
- KİVİ tarafından düzenlenen etkinliklerde/egitimlerde katılımcı kaydının oluşturulması, sertifikaların/katılım belgelerinin düzenlenmesi, ödül/hediye sahiplerinin belirlenmesi ve ödül/hediyelerin teslimi,
- Adli/idari süreçlerin yönetimi, kamu kurum kuruluşlarından gelen taleplere cevap verilmesi, yasal düzenlemelere bağlı olarak hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi, hukuki uyuşmazlıkların çözümlenmesi, delil olarak saklanması,
- İş görüşmelerinin yürütülmesi,
- KİVİ çalışanlarının iş sözleşmelerinden doğan asıl ve yan haklardan yararlandırılması, performansının ve çalışmalarının değerlendirilmesi,
- Kişisel verilere ilişkin olanlar dahil, yazılı, sözlü veya elektronik olarak iletilen tüm soru, talep, öneri, şikâyet ve başvuruların değerlendirilmesi, bunlara cevap verilmesi
- Sözleşmelerin müzakeresi, akdedilmesi ve ifası,
- Ürün ve hizmetlerin sunulabilmesi,
- Sunulan ürün ve hizmetlerin taleplere uygun olarak özelleştirilmesi; müşteri ihtiyaçları, yasal ve teknik gelişmeler sebebiyle güncellenmesi, geliştirilmesi,
- Sunulan ürün ve hizmetler özelinde, sistemlere kullanıcı tanımlamalarının yapılması,
- Çağrı merkezi ve uzaktan destek hizmetlerinin sağlanması, çağrı sayısı ve içerik takibi,
- Yeni veya mevcut ürün, hizmet ve kampanyaların duyurulması, satış ve pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesi, amaçlarıyla işlenmektedir.

Kişisel verileriniz, KVKK'nın 5. maddesinde belirtilen aramızdaki sözleşmenin ifası için gerekli olması, bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması ve ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, meşru menfaatomuz için zorunlu olması hukuki sebeplerine dayanarak, telefon yoluyla otomatik olarak işlenmektedir. Kişisel verileriniz, sayılan amaçlarla sınırlı olarak çağrı merkezi hizmeti aldığımız iş ortaklarımızla, tedarikçilerimiz ve hizmet sağlayıcılarımızla, grup şirketlerimizle ve talep edilmesi halinde yetkili kurum ve kuruluşlarla veya yargı mercileri ile paylaşılmaktadır.

Kişisel verileriniz ile ilgili olarak Kanun'un 11. maddesi uyarınca aşağıdaki haklara sahip olduğunuzu bildiririz:

- 
- Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
  - Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
  - Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
  - Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
  - Kanun ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
  - İşlenen verilerinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
  - Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

Yukarıda yer alan haklarınıza ilişkin taleplerinizi Şirketimize iletmeniz durumunda Şirket talebin niteliğine göre talebi en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandıracaktır. Ancak, işlemin ayrıca bir maliyeti gerektirmesi hâlinde, Şirketimiz tarafından Kişisel Verileri Koruma Kurulunca belirlenen tarifedeki ücret alınabilecektir.

Taleplerinizi “Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ” uyarınca başvuruda bulunması zorunlu hususları içerecek şekilde, <https://www.kivierp.com/> adresinden ulaşabileceğiniz Başvuru Formunu kullanarak ve burada açıklanan yöntemlerle veya kayıtlı mail adresiniz üzerinden kvkk@kivierp.com.tr adresine iletebilirsiniz.