

UNICONSULT DANIşMANLIK HİZMETLERİ LİMİTED ŞİRKETİ
KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN
ÇAĞRI MERKEZİ AYDINLATMA METNİ

Bu aydınlatma metni, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’nun (**“Kanun”**) 10. maddesi ile Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ kapsamında Uniconsult Danışmanlık Hizmetleri Limited Şirketi (**“Uniconsult”**) tarafından Veri Sorumlusu sıfatıyla aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmesi amacı ile hazırlanmıştır.

1. Veri Sorumlusunun Kimliği

Uniconsult, Kanun kapsamında “Veri Sorumlusu” sıfatıyla kişisel verilerinizi işlemektedir. **Uniconsult’a** aşağıda yazılı iletişim bilgilerinden ulaşabilirsiniz.

Adres: Halaskargazi Cad. Çiftkurt Apt. 226/19 Şişli/ İSTANBUL

E-Posta: iletisim@uniconsult.com.tr

Telefon: [0 \(212\) 805 09 00](tel:02128050900)

2. Kişisel Verisi İşlenen Kişi Grupları

Uniconsult ile yapılan sesli görüşmeler esnasında kişisel verileri işlenen *Potansiyel Ürün veya Hizmet Alıcısı, Ürün veya Hizmet Alan Kişiler* (Uniconsult ile iletişime geçen kişiler) işbu Aydınlatma Metninin kişi grubunu oluşturmaktadır.

3. İşlenen Kişisel Veriler

Uniconsult tarafından 2. maddede belirtilen ilgili kişiler hakkında işlenen kişisel veriler aşağıdaki gibidir:

Kimlik Verisi	Adı – Soyadı
İletişim Verisi	Cep Telefon Numarası, Paylaşılması Halinde: Elektronik Posta Adresi, Sabit Telefon Numarası
Müşteri İşlem Verisi	Hizmetlerimiz Hakkında Değerlendirme ve Geri Bildirimleriniz, Talep/Şikâyet Bilgileri
Görsel ve İşitsel Kayıtlar	Çağrı Merkezi Ses Kayıtları

4. Kişisel Veri İşleme Amaçları ve Veri İşleme Faaliyetinin Hukuki Sebebi

6.maddede belirtilen işleme yöntemleri ile elektronik yollarla toplanan kişisel verileriniz, aşağıda sayılı amaçlarla sınırlı olarak ve Kanun'un 5. maddesinde (kişisel verilerin işleme şartlarında) belirtilen hukuki sebeplere dayanarak işlenmektedir.

İşlenen Veriler	Veri İşleme Amaçları	Hukuki Sebebi
Kimlik Verisi	- İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi - İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi - Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi - İşlem Güvenliğinin Sağlanması - İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi - Talep / Şikâyetlerin Takibi - Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi - Veri Sorumlusu Operasyonlarının Güvenliğinin Temini - Saklama ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi <i>(Talep ve şikayetlerin çözümlenmesi, ilgili kişiye doğru hitap edilebilmesi, arama teyidinin gerçekleşmesi, hizmet/işlem güvenliği ile bilgilerin doğruluğunu ve güncelliğinin sağlanması, veri sorumlusu tarafından sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi/ takibi ve raporlanması, ilgili mevzuata aykırı her türlü fiil, suç veya davranışa karşı ilgili kişinin, Uniconsult çalışanlarının</i>	Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması. (m.5/2-e), İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması (m.5/2-f)

	<i>ve diğer üçüncü kişilerin güvenliğinin sağlanması, doğabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılması ve gerekli bilgileri temin etme, sunma, raporlama, bilgilendirme yükümlülüklerine uyulması, uyuşmazlıklara ilişkin görüşme ve anlaşma süreçlerinin yürütülmesi, ilgili kişinin Uniconsult'tan bilgi talep etmesi veya yasal hakları kapsamında başvuruda bulunması halinde gerekli bilgilerin ilgili kişiye ulaştırılabilmesi amaçlarıyla)</i>	
İletişim Verisi	• İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi • İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi • Talep / Şikâyetlerin Takibi • Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi • Veri Sorumlusu Operasyonlarının Güvenliğinin Temini • Saklama ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi <i>(Talep ve şikâyetlerin çözümlenmesi, ilgili kişiye doğru hitap edilebilmesi, görüşme süreçlerinin yürütülmesi, arama teyidinin gerçekleşmesi, hizmet/işlem güvenliği ile bilgilerin doğruluğunun ve güncelliğinin sağlanması, veri sorumlusu tarafından sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi/takibi ve raporlanması, ilgili mevzuata aykırı her türlü fiil, suç veya davranışa karşı ilgili kişinin, Uniconsult çalışanlarının ve diğer üçüncü kişilerin güvenliğinin sağlanması, doğabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılması ve gerekli bilgileri temin etme, sunma, raporlama, bilgilendirme yükümlülüklerine uyulması, ilgili kişinin Uniconsult'tan bilgi talep etmesi veya yasal hakları kapsamında başvuruda bulunması halinde gerekli bilgilerin ilgili kişiye ulaştırılabilmesi amaçlarıyla)</i>	Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması. (m.5/2-e), İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması (m.5/2-f)
Müşteri İşlem Verisi	• İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi • İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi • İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi • Talep / Şikâyetlerin Takibi • Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi • Müşteri Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi • Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi	Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması. (m.5/2-e),

	• Veri Sorumlusu Operasyonlarının Güvenliğinin Temini • Saklama ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi <i>(Talep ve şikayetlerin çözümlenmesi, ilgili kişiye doğru hitap edilebilmesi, arama teyidinin gerçekleşmesi, hizmet/işlem güvenliği ile bilgilerin doğruluğunun ve güncelliğinin sağlanması, veri sorumlusu tarafından sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi/ takibi ve raporlanması, ilgili mevzuata aykırı her türlü fiil, suç veya davranışa karşı ilgili kişinin, Uniconsult çalışanlarının ve diğer üçüncü kişilerin güvenliğinin sağlanması, doğabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılması ve yetkili kişi, kurum ve kuruluşların talep ve denetimleri doğrultusunda gerekli bilgileri temin etme, sunma, raporlama, bilgilendirme yükümlülüklerine uyulması amaçlarıyla)</i>	İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması (m.5/2-f)
Görsel ve İşitsel Kayıtlar	• İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi • İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi • İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi • Talep / Şikâyetlerin Takibi • Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi, • Veri Sorumlusu Operasyonlarının Güvenliğinin Temini • Saklama ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi <i>(Talep ve şikayetlerin çözümlenmesi, arama teyidinin gerçekleşmesi, hizmet/işlem güvenliği ile bilgilerin doğruluğunun ve güncelliğinin sağlanması, veri sorumlusu tarafından sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi/ takibi ve raporlanması, ilgili mevzuata aykırı her türlü fiil, suç veya davranışa karşı ilgili kişinin, Uniconsult çalışanlarının ve diğer üçüncü kişilerin güvenliğinin sağlanması, doğabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılması ve yetkili kişi, kurum ve kuruluşların talep ve denetimleri doğrultusunda gerekli bilgileri temin etme, sunma, raporlama, bilgilendirme yükümlülüklerine uyulması amaçlarıyla)</i>	Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması. (m.5/2-e), İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması (m.5/2-f)

5. Aktarılan Kişisel Veriler ve Alıcı Grupları

Kanun'un 8.maddesi gereği 3. maddede yer verilen ve işlenen kişisel verileriniz aşağıda belirtilen faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla ve anılan amaçlarla bağlantılı, ölçülü ve sınırlı şekilde aktarılmaktadır.

Aktarılan Veriler	Veri Aktarım Amaçları	Veri Aktarım Grubu/Grupları	Veri Aktarımının Hukuki Sebebi
Kimlik Verisi İletişim Verisi Müşteri İşlem Verisi Görsel ve İşitsel Kayıtlar	Talep halinde yetkili kişi, kurum ya da kuruluşlara bilgi belge verme yükümlülüklerinin yerine getirilmesi, dava ve cevap hakları gibi yasal hakların kullanılabilmesi adına hukuki faaliyetlerin yürütülmesi amaçlarıyla	Hukuki danışmanlık hizmeti veren avukatlık ofisi, Talep edilmesi halinde yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile adli makamlara	Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması (m. 5/2-ç)

6. Kişisel Veri Toplama Yöntemi

Uniconsult genelinde kullanılan çağrı merkezi veri kayıt sistemi aracılığıyla Uniconsult çağrı merkeziyle yaptığınız sesli görüşmelerin kaydedilmesi gibi otomatik yöntemlerle Uniconsult'a ibraz etmiş olduğunuz bilgiler ile tarafınıza ait kişisel veriler, Kanun'a uygun olarak aşağıda belirtilen toplama yöntemleri kullanılarak toplanmakta ve işlenmektedir.

7. Veri Sahibi Olarak Kanun'un 11. Maddesinde Sayılan Haklarınız

Kanun'un 11. maddesi uyarınca, Uniconsult'a başvurarak kişisel verileriniz hakkında aşağıdaki konulara ilişkin taleplerde bulunabilirsiniz:

- a) Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- b) Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- c) Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- d) Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- e) Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- f) 7. maddede öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- g) (e) ve (f) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- h) İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- i) Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

Haklarınıza ilişkin taleplerinizi aşağıda belirtilen yöntemlerle Uniconsult’a iletmeniz durumunda Uniconsult, niteliğine göre talebi en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandıracaktır. Ancak, işlemin ayrıca bir maliyet doğurması halinde, Uniconsult tarafından Kişisel Verileri Koruma Kurulu’nca (“Kurul”) belirlenen tarifiedeki ücret alınacaktır. Bu kapsamda Kanun’un 13. maddesinin 1. fıkrası gereğince, yukarıda belirtilen haklarınızı kullanmak ile ilgili talebinizi, yazılı olarak ve Kurul’un belirleyeceği diğer yöntemlerle Uniconsult’a iletebilirsiniz. Bu çerçevede Uniconsult’a Kanun’un 11. maddesi kapsamında yapacağınız başvurularda yazılı olarak başvurunuzu ileteceğiniz kanallar ve usuller aşağıda açıklanmaktadır. Yukarıda belirtilen haklarınızı kullanmak için, www.uniconsult.com.tr adresinde bir örneği bulunan veri sorumlusuna başvuru formunu doldurup imzaladıktan sonra bu başvuru formunu ya da haklarınızı kullanmak için düzenlediğiniz orijinal imzalı dilekçenizi;

- Halaskargazi Cad. Çiftkurt Apt. 226/19 Şişli/ İSTANBUL adresine kimliğinizi tespit edici belgeler ile yazılı olarak iletilebilir,
- Noter vasıtasıyla veya iadeli taahhütlü posta yoluyla yukarıdaki adresimize gönderebilir,
- E-posta adresinizin Uniconsult bünyesinde kayıtlı olması halinde iletisim@uniconsult.com.tr adresine e-posta yoluyla gönderebilirsiniz.