

Kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerinin korunmasını amaçlayan 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun ("Kanun") "Veri Sorumlusunun Aydınlatma Yükümlülüğü" başlıklı 10 uncu maddesi ile "Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ" uyarınca işbu Aydınlatma Metni hazırlanmıştır. Assistt Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri AŞ ("Bundan sonra "Assistt" olarak anılacaktır.) veri sorumlusu olarak Kanun ve ilgili mevzuat çerçevesinde kişisel verilerin güvenli şekilde muhafazasını ve hukuka uygun olarak işlenmesini sağlamak amacıyla teknolojik ve alt yapısal imkânlarını kullanarak, gerekli teknik ve idari tedbirleri almaktadır. Kişisel verileriniz, Assistt tarafından işbu Aydınlatma Metni kapsamında Kanun'a ve ilgili mevzuata uygun olarak işlenmektedir. Kanun kapsamında kişisel verileri işlenen gerçek kişiler, aşağıdaki metni inceleyerek, Assistt tarafından işlenebilecek olan kişisel verileri, bu verilerin işlenme amaçları, aktarılabileceği alıcı grupları, toplanma yöntemi ve veri işlemenin hukuki sebebi ile söz konusu kişisel verilere ilişkin Kanun kapsamındaki hakları hakkında bilgi edinebilir.

## 1. İŞLENEN KİŞİSEL VERİLER

**Kişisel veri**, kimliği belirli veya belirlenebilir kişiye ilişkin her türlü bilgiyi ifade etmektedir. Aşağıda yer alan kişisel veriler, ilgili kişilerin talepleri ve/veya yararlandığı ürün/hizmetler kapsamında kişiden kişiye farklılık gösterebilecek olup Assistt tarafından işlenebilecek kişisel verilerinize aşağıda yer verilmektedir:

**Kimlik Bilgileri:** Ad, soyad, TCKN, doğum yeri ve tarihi, medeni durum, cinsiyet, anne-baba adı, anne kızlık soyadı, fotoğraf, kimlik örneği

**İletişim Bilgileri:** Telefon numarası, e-posta adresi ve adres bilgisi

**Kullanım Bilgileri:** Trafik bilgileri, Assistt internet sitelerindeki davranış ve eğilim bilgileri ile çerezler

**İşlem Güvenliği Bilgileri:** Kullanıcı kimliğinin doğrulanmasında kullanılan şifre, güvenlik sorusu ve sertifika bilgisi


**Görsel/İşitsel Kayıtlar:** Çağrı merkezi ve ofislerde yapılan sesli ve/veya görüntülü görüşme kaydı bilgisi

## 2. KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENME AMAÇLARI

Kişisel verileriniz; Kanun'un 5 inci ve 6 ncı maddelerinde belirtilen işleme şartları ile ikincil düzenlemelere uygun olarak aşağıdaki amaçlar ile işlenebilecektir:

- Şirketimiz hizmetlerinin tesisi, sunulması, devamlılığının sağlanması,
- Müşteri hizmetlerinin sunulması,
- Müşteri şikâyet ve taleplerinin karşılanması,
- Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi, müşteri eğilimlerinin araştırılması ile hizmet kalitesinin artırılması odaklı anket/analiz/istatistik çalışmalarının yapılması,
- Müşteri memnuniyetinin sağlanması odaklı ödül/çekiliş/yarışma/hediye/teşekkür/kutlama/hatırlatma uygulamalarının sunulması,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
HUKUK VE REGÜLASYON MÜDÜRLÜĞÜ	ORGANİZASYON GELİŞİM VE SÜREÇ YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	GENEL MÜDÜR

	<b>KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE AYDINLATMA METNİ</b>	Doküman No: HK-TL-01-REV 07
		Yayın Tarihi: 28.03.2018
		Revizyon Tarihi: 11.07.2024

- Daha iyi ve yenilikçi hizmet sunumu için network ve teknolojik ilerlemeler/iyileştirmeler kapsamında konvansiyonel ve dijital mecralarda ürün, servis ve iş geliştirilmesi,
- Finans operasyonları, iletişim, pazar araştırması ve sosyal sorumluluk aktiviteleri, satın alma operasyonları (talep, teklif, değerlendirme, sipariş, bütçelendirme, sözleşme) gibi şirketimizin ticari ve iş stratejilerinin belirlenmesi,
- Aramanın teyidi ve arama sayısının istatistiksel amaçla tespitinin yapılması,
- Denetim/etik faaliyetlerinin yürütülmesi,
- İç denetim/soruşturma faaliyetlerinin yürütülmesi,
- İş faaliyetlerinin yürütülmesi/denetiminin sağlanması,
- Çağrı merkezi hizmeti kapsamında oluşabilecek arızaların proaktif/reaktif bir şekilde tespit edilmesi, sorunun kök nedeninin bulunarak çözümlenmesi ve tekrarının önlenmeye çalışılması,
- Hukuki uyum sürecinin ve mali süreçlerin yürütülmesi,
- Düzenleyici ve denetleyici kurumlar, resmi merciler tarafından talep edilen bilgi/belgelerin paylaşılması, ilgili mevzuatta yer alan yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi,
- İlgili mevzuat kapsamında düzenlenen hizmetlerin sunulabilmesi.


Kişisel verilerinizin Assistt tarafından işleme amaçları konusunda detaylı bilgilere; <https://www.assistt.com.tr/iletisim> internet adresinden "Kişisel Verilerin Korunması ve Aydınlatma Metni" başlığı altından ulaşabilirsiniz.

### 3. KİŞİSEL VERİLERİN AKTARILMASI

Kişisel verileriniz, aşağıda yer verilen mevzuatlar ve amaçlar kapsamında Kanun'un kişisel verilerin yurt içi ve yurtdışına aktarılmasına ilişkin hükümleri uyarınca aşağıdaki 3 üncü taraflara aktarılabilir:

- Şirketimizin dış kaynaklı olarak temin ettiği ve Şirketimizin ticari faaliyetlerini yerine getirmek için gerekli hizmetlerin Şirketimize sunulmasını sağlamak amacıyla sınırlı olarak tedarikçilerine,
- İlgili mevzuat hükümlerine göre Şirketimizin ticari faaliyetlerine ilişkin stratejilerin tasarlanması ve denetim amaçlarıyla sınırlı olarak hissedarlarına,
- İlgili kamu kurum ve kuruluşlarının hukuki yetkisi dâhilinde talep ettiği amaçla sınırlı olarak hukuken yetkili kamu kurum ve kuruluşlarına,
- Vergi ve benzeri danışmanlar, yasal takip süreçleri ile ilgili zorunlu kişiler, kurum ve kuruluşlar ve denetçiler de dâhil olmak üzere danışmanlık aldığımız üçüncü kişiler ile ve bunlarla sınırlı olmaksızın, yurt içinde ve yurt dışında, yukarıda belirtilen amaçlarla iş ortakları, hizmet alınan üçüncü kişi, yetkilendirilen kişi ve kuruluşlara aktarılabilir
- İlgili özel hukuk kişilerinin hukuki yetkisi dâhilinde talep ettiği amaçla sınırlı olarak hukuken yetkili özel hukuk kişilerine,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
HUKUK VE REGÜLASYON MÜDÜRLÜĞÜ	ORGANİZASYON GELİŞİM VE SÜREÇ YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	GENEL MÜDÜR

	<b>KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE AYDINLATMA METNİ</b>	Doküman No: HK-TL-01-REV 07
		Yayın Tarihi: 28.03.2018
		Revizyon Tarihi: 11.07.2024


#### 4. KİŞİSEL VERİLERİN TOPLANMA YÖNTEMLERİ VE HUKUKİ SEBEPLERİ

Kişisel verileriniz; Assistt ve 11818 tarafından yüzyüze, çağrı merkezi ve online kanallar ve farklı hukuki sebeplere dayanarak; sunduğumuz ürün ile hizmetleri sağlamak, geliştirmek ve ticari faaliyetlerimizi yürütmek amacıyla toplanmaktadır. Bu süreçte toplanan kişisel verileriniz; çalışanlarımız ve temsilciliklerimiz aracılığıyla veya ilgili mevzuat kapsamında ticari faaliyetlerimizi yürütmek hukuki sebebiyle işlenmektedir.

Kişisel verileriniz aşağıdaki hukuki sebeplere dayanılarak işlenmektedir:

- Açık rızanızın bulunması,
- Assistt'in tabi olduğu sair mevzuatta açıkça öngörülmüş olması,
  - 4857 sayılı İş Kanunu'nda açıkça öngörülmüş olması,
  - 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu'nda açıkça öngörülmüş olması,
  - 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nda açıkça öngörülmüş olması,
  - 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu'nda açıkça öngörülmüş olması,
  - 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu'nda açıkça öngörülmüş olması,
  - 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nda açıkça öngörülmüş olması,
  - 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun'da açıkça öngörülmüş olması,
  - 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun'da açıkça öngörülmüş olması,
  - 6645 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'da açıkça öngörülmüş olması,
  - 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nda açıkça öngörülmüş olması,
  - 1774 sayılı Kimlik Bildirme Kanunu'nda açıkça öngörülmüş olması,
  - 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu Kanunu'nda açıkça öngörülmüş olması,
  - Elektronik Haberleşme Sektöründe Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Gizliliğin Korunması Hakkında Yönetmelik'te açıkça öngörülmüş olması,
  - Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği'nde açıkça öngörülmüş olması,
  - Numaralandırma Yönetmeliği'nde açıkça öngörülmüş olması,
  - Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nde açıkça öngörülmüş olması,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
HUKUK VE REGÜLASYON MÜDÜRLÜĞÜ	ORGANİZASYON GELİŞİM VE SÜREÇ YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	GENEL MÜDÜR

	<b>KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE AYDINLATMA METNİ</b>	Doküman No: HK-TL-01-REV 07
		Yayın Tarihi: 28.03.2018
		Revizyon Tarihi: 11.07.2024

- Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nde açıkça öngörülmüş olması,
- Banka Çağrı Merkezlerinin Hizmet Seviyesinin Ve Kalitesinin Belirlenmesine İlişkin Yönetmeliği'nde açıkça öngörülmüş olması,
- Uzaktan Çalışma Yönetmeliği'nde açıkça öngörülmüş olması,
- Müşterilerin tanınmasına ilişkin ulusal ve uluslararası alandaki ilke ve esaslara uyum sağlamak, mevzuat ve resmi otoritelerce öngörülen bilgi saklama, raporlama, bilgilendirme yükümlülüklerine uymak,
- Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması, talep edilen ürün ve hizmetleri sunabilmek ve akdettiğiniz sözleşmelerin gereğinin yerine getirilmesi,
- Hukuki yükümlülüğün yerine getirebilmesi için zorunlu olması,
- İlgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş olması,
- Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması,
- İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması.
- Fiili imkânsızlık halleri ortaya çıkması durumunda, rızanızı açıklayamayacak durumda bulunmanız veya rızasına hukuki geçerlilik tanınmayan kişinin kendisinin ya da bir başkasının hayatı veya beden bütünlüğünün korunması için veri işlemenin zorunlu olması,


Özel nitelikli kişisel verileriniz ise aşağıdaki hukuka uygunluk sebeplerine dayanılarak toplanmakta, saklanmakta ve işlenmektedir:

- İlgili kişinin açık rızasının olması,
- Kanunlarda açıkça öngörülmesi,
- Fiili imkânsızlık nedeniyle rızasını açıklayamayacak durumda bulunan veya rızasına hukuki geçerlilik tanınmayan kişinin, kendisinin ya da bir başkasının hayatı veya beden bütünlüğünün korunması için zorunlu olması,
- Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için zorunlu olması,

## 5. VERİ GÜVENLİĞİ İÇİN ALINAN TEDBİRLER

Assist, kişisel verilerin korunması için gerekli olan uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almaktadır. Aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere Assist tarafından alınan tedbirler özetle şu şekildedir:

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
HUKUK VE REGÜLASYON MÜDÜRLÜĞÜ	ORGANİZASYON GELİŞİM VE SÜREÇ YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	GENEL MÜDÜR

	<b>KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE AYDINLATMA METNİ</b>	Doküman No: HK-TL-01-REV 07
		Yayın Tarihi: 28.03.2018
		Revizyon Tarihi: 11.07.2024

### İdari Tedbirler

- Konu hakkında farkındalık yüksek tutulur, kişisel verilerin işlenmesine ve güvenliğinin sağlanmasına ilişkin politikalar, gizlilik taahhütnameleri, disiplin esasları uygulamaya koyulur, personele gerekli KVKK eğitimleri verilir.
- Kendi kurum veya kuruluşunda ve gerektiğinde adına veri işleyen kurumlarda, Kanun hükümlerinin uygulanmasını sağlamak amacıyla gerekli kontrol/denetimler yapılır veya yaptırılır.
- Kişisel verilerin işlenmesini içeren iş modelleri kapsamında 3. taraflarla karşılıklı olarak veri güvenliğini garanti altına alacak hukuki metinler imza altına alınır.
- Kişisel veri işleme envanteri oluşturularak bu envanter ve VERBİS kaydı güncel tutulur.

### Teknik Tedbirler


- Kişisel veri barındıran sistemlere erişimler oluşturulan yetki matrisine uygun şekilde sağlanır ve kayıt altına alınır.
- Tüm ilgili sistemlerin risk analizleri yapılarak veri güvenliğini tehdit eden riskleri bertaraf etme adına önlemler alınır.
- Ağ ve uygulama güvenliğini sağlama adına saldırı tespit ve önleme, antivirüs, güvenlik duvarı vb. sistemler kurularak gerekli önlemler alınır. Bu sistemler güncel tutulur ve dönemsel olarak testlere tabi tutulur.
- Gerektiğinde kişisel veriler şifrelenerek veya maskelenerek Şirket içi ve dışı aktarımları gerçekleştirilir.

## 6. HAK VE TALEPLERİNİZ İÇİN BİZİMLE İLETİŞİME GEÇMEK İSTERSENİZ

Kanun'un ilgili kişinin haklarını düzenleyen "İlgili kişinin hakları" başlıklı 11 inci maddesi uyarınca:

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenmeye,
- Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi edinmeye,
- Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenmeye,
- Kişisel verilerinizin yurt içinde veya yurt dışında aktarıldığı üçüncü kişileri bilmeye,
- Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesine,
- Kanun'un 7'nci maddesinde öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerinizin silinmesine veya yok edilmesine,
- Yukarıda belirtilen düzeltme, silinme ve yok edilme şeklindeki haklarınız uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesine,
- İşlenen kişisel verilerinizin münhasıran otomatik sistemler ile analiz edilmesi sureti ile aleyhinize bir sonucun ortaya çıkması durumunda bu sonuca itiraz etmeye,
- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararınızın giderilmesine, ilişkin taleplerinizi başvurunun size ait olup olmadığının belirlenmesi ve böylece

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
HUKUK VE REGÜLASYON MÜDÜRLÜĞÜ	ORGANİZASYON GELİŞİM VE SÜREÇ YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	GENEL MÜDÜR

	<b>KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE AYDINLATMA METNİ</b>	Doküman No: HK-TL-01-REV 07
		Yayın Tarihi: 28.03.2018
		Revizyon Tarihi: 11.07.2024

haklarınızı koruyabilmemiz için, Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları hakkında Tebliğ'de ("Tebliğ") belirtilen şartlara uygun şekilde:

- Aşağıda yer verilen adreslerimize direkt olarak bizzat elden iletebilir, ya da noter kanalıyla ulaştırabilirsiniz,
- Kayıtlı elektronik posta (KEP) adresi, güvenli elektronik imza veya mobil imza ile gönderilip saklanabilen metinler kullanmak suretiyle, sistemlerimizde kayıtlı eposta adresiniz üzerinden aşağıda belirtilen eposta/KEP adreslerimize iletebilirsiniz.

Bu kapsamda yapılacak olan başvurular tarafımızdan yapılacak kimlik doğrulamasını takiben kabul edilecek olup, talepleriniz, talebin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç 30 gün içinde sonuçlandırılacaktır. Başvuruya yazılı olarak cevap verilmesi durumunda, 10 sayfaya kadar ücret alınmayacak olup 10 sayfanın üzerindeki her sayfa için 1 Türk Lirası işlem ücreti alınabilecektir. Ödeme takip süreci Hukuk ve Regülasyon Müdürlüğü'nün sorumluluğundadır. Başvuruya cevabın CD, flash bellek gibi bir kayıt ortamında verilmesi halinde ise kayıt ortamının maliyeti tutarında bir ücret talep edilebilecektir.

#### **BAŞVURU KANAL ve ADRESLERİMİZ**

##### **Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri AŞ**

**Direkt Başvuru:** Acıbadem Mah. Acıbadem Cad. No:150 34660 Üsküdar/İstanbul

**Noter/Posta Kanalı:** Acıbadem Mah. Acıbadem Cad. No:150 34660 Üsküdar/İstanbul

**KEP:** [assist@hs03.kep.tr](mailto:assist@hs03.kep.tr)

#### **7. REVİZYON TABLOSU**

Tarih	Kontrol Eden	Versiyon	Değişiklik Referansı
28.03.2018	PEFORMANS YÖNETİMİ VE ORGANİZASYON GELİŞİM MÜDÜRLÜĞÜ	00	İLK YAYIN
25.05.2018	PEFORMANS YÖNETİMİ VE ORGANİZASYON GELİŞİM MÜDÜRLÜĞÜ	01	Güncelleme *Assist çalışanları dışında bilgi talebi başvurularına 11818 ve 11820 eklenmiştir. *11818 başvuru süreci için ilgili mail adresi eklenmiştir.
28.01.2019	PEFORMANS YÖNETİMİ VE ORGANİZASYON GELİŞİM MÜDÜRLÜĞÜ	02	GÜNCELLEME *Adres değişikliği yapılmıştır.
16.04.2021	PEFORMANS YÖNETİMİ VE ORGANİZASYON GELİŞİM MÜDÜRLÜĞÜ	03	GÜNCELLEME
13.12.2021	ORGANİZASYON GELİŞİM VE SÜREÇ YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	04	*Kişisel veriler ile ilgili soru ve taleplerde Mıknatıs üzerinden Başvuru Formu ile talep iletilmesi kaldırılmıştır. Kep e-posta üzerinden yada Şirket adresine iletilerek bilgi edinilir. *11818 ibareleri kaldırılmıştır. *Birim isimleri güncellenmiştir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
HUKUK VE REGÜLASYON MÜDÜRLÜĞÜ	ORGANİZASYON GELİŞİM VE SÜREÇ YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	GENEL MÜDÜR



**KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI  
VE AYDINLATMA METNİ**

Doküman No: HK-TL-01-REV 07

Yayın Tarihi: 28.03.2018

Revizyon Tarihi: 11.07.2024

Tarih	Kontrol Eden	Versiyon	Değişiklik Referansı
17.02.2022	ORGANİZASYON GELİŞİM VE SÜREÇ YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	05	GÜNCELLEEME
31.05.2024	ORGANİZASYON GELİŞİM VE SÜREÇ YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	06	*TTG KVKK ekibi tarafından içerik yeniden çalışmıştır
11.07.2024	ORGANİZASYON GELİŞİM VE SÜREÇ YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	07	*Kep mail adresi güncellenmiştir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
HUKUK VE REGÜLASYON MÜDÜRLÜĞÜ	ORGANİZASYON GELİŞİM VE SÜREÇ YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	GENEL MÜDÜR