**Kişisel Verilerin Korunması Kanunu**

**……………….. İş Süreçleri**

1. **Kişisel Verilerin Toplanması**

Ürün ve hizmetlerimiz hakkında, sözlü, yazılı ya da elektronik ortamda müşteri ve adaylarımıza ulaşmak üzere, mevcut müşterilerimizin ürün ve servislerin kullanımın aktif olarak devam etmesini sağlamak, soru ve talepleri hakkında geri dönüş yapabilmek, yeni ürün ve servislerimiz hakkında haberdar edebilmek amacıyla, satış kanalları, çağrı merkezi, internet sitesi, mobil uygulamalar ve benzeri kanallar aracılığıyla temin edilmektedir.

**1.1.Satış Kanalları :** Bayilerimiz , Operatörlerin satış kanalları, Kurumsal satış ekiplerimiz üzerinden ziyaretlerle toplanan verilerden oluşur. Kişilerden yüzyüze onay alınarak adı, soyadı ve GSM numarası bilgisi alınarak CRM’e kayıt eklenir.

**1.2. İnternet Sitesi :** …………………. internet sayfalarında abonelik başvuru ve destek menüleri üzerinden adı , soyadı ve GSM numarası KVKK ve ETK onayları alınarak CRM’ e kayıt eklenir.

**1.3. Çağrı Merkezi :** Müşteri destek ve Kobi satış ekiplerimiz tarafından destek ve taleplerine istinaden aramalar yapıldığından sözlü onay alınarak datalar CRM’e kayıt olarak eklenir.

**1.3. Mobil uygulamalar :** …………….. ait Mobil uygulama yardım ve destek alanlarından kişi bilgileri alınarak CRM’e kayıt eklenir. Mobil uygulamalar kurumsal abonelik sonucu kullanıldığından ayrıca izin alınmamaktadır.

**1.4. Çalışan ve Aday Bilgisi :** Şirketimizle çalışma ilişkisi içerisinde olan ve olabilecek gerçek kişilerin özlük haklarının oluşmasına temel olacak bilgilerin elde edilmesine yönelik işlenen her türlü kişisel veri.

1. **Ürün ve Hizmetlerimizi Kullanan Kurum ve Kullanıcıların Saklanan ve İşlenen Verileri**

• Müşterinin Adı, soyadı, GSM numarası ve e-mail adresi
• Aboneliği kapsamındaki tarife ve paket bilgileri, katma değerli servis abonelikleri, abonelik türü ve kanalı, abonelik statüsü (iptal, aktif vb.), müşteri numarası, sözleşme numarası, aboneliğine dair oluşturulan kullanıcı kimliği, servisin kullanım miktarı, sağladığı içerik gibi kullanım detaylarınızı içeren tüm veriler
• Müşteri Destek ekibimiz ile yapılan görüşme kayıtları ve elektronik postalar aracılığı ile bize iletilen tüm müşteri bilgileri, ürün ve hizmetlerin satın alınma sürecinde gerekli olan banka bilgileri
• Her türlü erişime ilişkin olarak sisteme bağlantı tarih ve saat bilgisi, sistemden çıkış tarih ve saat bilgisi

saklanmaktadır.

 **3.Kişisel Verilen İşlenme Amaçları**

Şirketimiz tarafından hazırlanan kategorizasyona göre kişisel Verilerin işlenmesine ilişkin üst amaçlar aşağıda paylaşılmaktadır:

• …………….. tarafında yürütülen ticari faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için ilgili iş birimlerimiz tarafından gerekli çalışmaların yapılması ve buna bağlı iş süreçlerinin yürütülmesi

• ………….. tarafından sunulan ürün ve hizmetlerden ilgili kişileri faydalandırmak için gerekli çalışmaların iş birimlerimiz tarafından yapılması ve ilgili süreçlerin yürütülmesi

• …………… insan kaynakları politikaları ve süreçlerinin planlanması ve icra edilmesi

• Yeni ürün ve hizmetlerimizden haberdar edebilme ve müşterilerimize uygun ürün ve hizmeti sağlayabilme
• Ürün ve hizmetlerimizi kullanmaları karşılığında faturalandırma yapma
• Ürün ya da hizmetlerimize ilişkin her türlü soru ve şikayetlerine cevap verebilme
• Sunduğumuz ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla, ürün ve hizmetlerimizin kullanımını analiz etme

 **3.Veri Sorumlusu**

Veri sorumlusu, kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu olan gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder. ………………. için Veri Sorumlusu Satış Destek ekibi ve sorumlusudur.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Departman** | **Çalışan Adı ve Soyadı** | **1.Derece** | **2.Derece** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |  |   |
|  |  |   |  |
|  |   |  |

 **4.Veri konusu kişi grubu/grupları ve yetkileri**

Müşteri verilerine sadece yetkili kişi ve gruplar tarafından erişilir.

İlgili grupların yetki ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir.

İş akdi sonlanıncaya kadar erişimleri devam edecektir.



**Satış Destek Ekibi Erişim Yetki ve detayları**

Satış destek ekibi abonelik, satış pazarlama ve faturalama süreçlerini gerçekleştirdiğinden müşteri bilgilerine erişim ve görüntüleme yetkisine sahiptir.

**Müşteri Destek Ekibi Erişim Yetki ve detayları**

Satış sonrası tüm destek süreçlerinde müşterilerimize satın aldıkları veya alacakları ürün ve servisler için destek verdiğinden, ürün kullanım raporlarını müşteri talebi üzerine kendisi ile paylaştığından müşteri bilgilerine görüntüleme yetkisine sahiptir.

**Yazılım Ekibi Erişim Yetki ve detayları**

Ürün ve servislerin teknik yazılım ve geliştirmelerini ve güncellemelerini ilgili ekipler yaptığından müşteri bilgilerine erişim ve görüntüleme yetkisine sahiptir.

**Satış Ekibi Erişim Yetki ve detayları**

Ürün ve servisler için sözleşme ve teklif süreçlerinde müşteri ile işletişime geçerek ihtiyaçları konusunda hizmet vermek amacıyla müşteri bilgilerine erişim ve görüntüleme yetkisine sahiptir.

**Finans Ekibi Erişim Yetki ve detayları**

Faturalandırma, ödeme ve mutabakat süreçlerini yaptıklarından müşteri ve banka bilgilerine erişim ve görüntüleme yetkisine sahiptir.

 **5. Kişisel Verilerin Hukuka Uygun İşlenmesini Sağlamak için Alınan İdari Tedbirler**

Şirketimiz bünyesinde gerçekleştirilen kişisel veri işleme faaliyetleri denetlenmektedir.

Alınan teknik önlemler periyodik olarak iç denetim mekanizması gereği ilgilisine raporlanmaktadır.

Teknik konularda bilgili personel istihdam edilmektedir.

Şirketimiz tarafından kişisel verilerin hukuka uygun işlenmesini sağlamak için alınan başlıca idari tedbirler aşağıda sıralanmaktadır:

• Çalışanlar, kişisel verilerin korunması hukuku ve kişisel verilerin hukuka uygun olarak işlenmesi konusunda bilgilendirilmekte ve eğitilmektedir.

• Şirketimizin yürütmüş olduğu tüm faaliyetler detaylı olarak tüm iş birimleri özelinde analiz edilerek, bu analiz neticesinde ilgili iş birimlerinin gerçekleştirmiş olduğu ticari faaliyetler özelinde kişisel veri işleme faaliyetleri ortaya konulmaktadır.

• İş birimlerimiz bazlı belirlenen hukuksal uyum gerekliliklerinin sağlanması için ilgili iş birimleri özelinde farkındalık yaratılmakta ve uygulama kuralları belirlenmekte; bu hususların denetimini ve uygulamanın sürekliliğini sağlamak için gerekli idari tedbirler Şirket içi politikalar ve eğitimler yoluyla hayata geçirilmektedir.

• Şirketimiz ile çalışanlar arasındaki hukuki ilişkiyi yöneten sözleşme ve belgelere, Şirketin talimatları ve kanunla getirilen istisnalar dışında, kişisel verileri işlememe, ifşa etmeme ve kullanmama yükümlülüğü getiren kayıtlar konulmakta ve bu konuda çalışanların farkındalığı yaratılmakta ve denetimler yürütülmektedir.

**5.1. Kişisel Verilerin Hukuka Aykırı Erişimini Engellemek için Alınan Teknik ve İdari Tedbirler** Şirketimiz, kişisel verilerin tedbirsizlikle veya yetkisiz olarak açıklanmasını, erişimini, aktarılmasını veya başka şekillerdeki tüm hukuka aykırı erişimi önlemek için korunacak verinin niteliği, teknolojik imkânlar ve uygulama maliyetine göre teknik ve idari tedbirler almaktadır.

Kişisel Verilerin Hukuka Aykırı Erişimini Engellemek için Alınan Teknik Tedbirler Şirketimiz tarafından kişisel verilerin hukuka aykırı erişimini engellemek için alınan başlıca teknik tedbirler aşağıda sıralanmaktadır:

• Teknolojideki gelişmelere uygun teknik önlemler alınmakta, alınan önlemler periyodik olarak güncellenmekte ve yenilenmektedir.

• İş birim bazlı belirlenen hukuksal uyum gerekliliklerine uygun olarak erişim ve yetkilendirme teknik çözümleri devreye alınmaktadır.

• Alınan teknik önlemler periyodik olarak iç denetim mekanizması gereği ilgilisine raporlanmakta, risk teşkil eden hususlar yeniden değerlendirilerek gerekli teknolojik çözüm üretilmektedir.

• Virüs koruma sistemleri ve güvenlik duvarlarını içeren yazılımlar ve donanımlar kurulmaktadır.

• Teknik konularda bilgili personel istihdam edilmektedir.

**5.2. Kişisel Verilerin Güvenli Ortamlarda Saklanması**

Şirketimiz, kişisel verilerin güvenli ortamlarda saklanması ve hukuka aykırı amaçlarla yok edilmesini, kaybolmasını veya değiştirilmesini önlemek için teknolojik imkânlar ve uygulama maliyetine göre gerekli teknik ve idari tedbirleri almaktadır.

Kişisel Verilerin Güvenli Ortamlarda Saklanması için Alınan Teknik Tedbirler Şirketimiz tarafından kişisel verilerin güvenli ortamlarda saklanması için alınan başlıca teknik tedbirler aşağıda sıralanmaktadır:

• Kişisel verilerin güvenli ortamlarda saklanması için teknolojik gelişmelere uygun sistemler kullanılmaktadır.

• Teknik konularda uzman personel istihdam edilmektedir.

• Saklanma alanlarına yönelik teknik güvenlik sistemleri kurulmakta, alınan teknik önlemler periyodik olarak iç denetim mekanizması gereği ilgilisine raporlanmakta, risk teşkil eden hususlar yeniden değerlendirilerek gerekli teknolojik çözüm üretilmektedir.

• Kişisel verilerin güvenli bir biçimde saklanmasını sağlamak için hukuka uygun bir biçimde yedekleme programları kullanılmaktadır.

**5.3.** **Kişisel Verilerin Korunması Konusunda Alınan Tedbirlerin Denetimi**

Şirketimiz, KVK Kanunu’nun 12. maddesine uygun olarak, kendi bünyesinde gerekli denetimleri yapmaktadır. Bu denetim sonuçları Şirketin iç işleyişi kapsamında konu ile ilgili bölüme raporlanmakta ve alınan tedbirlerin iyileştirilmesi için gerekli faaliyetler yürütülmektedir.

 **6. İşlenen Kişisel Verilerin Kategorizasyonu, İşlenme Amaçları ve Saklanma Süreleri**

…………………., KVK Kanunu’nun 10. maddesine uygun olarak aydınlatma yükümlülüğü kapsamında hangi kişisel verisahibi gruplarının kişisel verilerini işlediğini, kişisel verisahibinin kişisel verilerinin işlenme amaçlarını ve saklama sürelerini kişisel veri sahibine bildirmektedir.

**6.1. Kişisel Verilerin Kategorizasyonu**

KİŞİSEL VERİ KATEGORİZASYONU KİŞİSEL VERİ KATEGORİZASYONU AÇIKLAMA

**Kimlik Bilgisi**

Kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiye ait olduğu açık olan; kısmen veya tamamen otomatik şekilde veya veri kayıt sisteminin bir parçası olarak otomatik olmayan şekilde işlenen; Ehliyet, Nüfus Cüzdanı, Pasaport, Avukatlık Kimliği, Evlilik Cüzdanı gibi dokümanlarda yer alan tüm bilgiler.

**İletişim Bilgisi**

Kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiye ait olduğu açık olan; kısmen veya tamamen otomatik şekilde veya veri kayıt sisteminin bir parçası olarak otomatik olmayan şekilde işlenen; telefon numarası, adres, e-mail gibi bilgiler.

**Müşteri İşlem Bilgisi**

Kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiye ait olduğu açık olan ve veri kayıt sistemi içerisinde yer alan; ürün ve hizmetlerimizin kullanımına yönelik kayıtlar ile müşterinin ürün ve hizmetleri kullanımı için gerekli olan talimatları ve talepleri gibi bilgiler.

**Finansal Bilgi**

Kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiye ait olduğu açık olan, kısmen veya tamamen otomatik şekilde veya veri kayıt sisteminin bir parçası olarak otomatik olmayan şekilde işlenen; şirketimizin kişisel veri sahibi ile kurmuş olduğu hukuki ilişkinin tipine göre yaratılan her türlü finansal sonucu gösteren bilgi, belge ve kayıtlara ilişkin işlenen kişisel veriler.

**Özlük Bilgisi**

Kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiye ait olduğu açık olan, kısmen veya tamamen otomatik şekilde veya veri kayıt sisteminin bir parçası olarak otomatik olmayan şekilde işlenen; çalışanlarımızın veya Şirketimizle çalışma ilişkisi içerisinde olan gerçek kişilerin özlük haklarının oluşmasına temel olacak bilgilerin elde edilmesine yönelik işlenen her türlü kişisel veri.

**Çalışan Adayı Bilgisi**

Kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiye ait olduğu açık olan, kısmen veya tamamen otomatik şekilde veya veri kayıt sisteminin bir parçası olarak otomatik olmayan şekilde işlenen; Şirketimizin çalışanı olmak için başvuruda bulunmuş veya dürüstlük kuralları gereği şirketimizin insan kaynakları ihtiyaçları doğrultusunda çalışan adayı olarak değerlendirilmiş veya Şirketimizle çalışma ilişkisi içerisinde olan bireylerle ilgili işlenen kişisel veriler.

**Çalışan İşlem Bilgisi**

Kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiye ait olduğu açık olan, kısmen veya tamamen otomatik şekilde veya veri kayıt sisteminin bir parçası olarak otomatik olmayan şekilde işlenen; çalışanlarımızın veya şirketimizle çalışma ilişkisi içerisinde olan gerçek kişilerin işle ilgili gerçekleştirdiği her türlü işleme ilişkin işlenen kişisel veriler.

**Çalışan Performans ve Kariyer Gelişim Bilgisi**

Kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiye ait olduğu açık olan, kısmen veya tamamen otomatik şekilde veya veri kayıt sisteminin bir parçası olarak otomatik olmayan şekilde işlenen; çalışanlarımızın veya Şirketimizle çalışma ilişkisi içerisinde olan gerçek kişilerin performanslarının ölçülmesi ile kariyer gelişimlerinin şirketimizin insan kaynakları politikası kapsamında planlanması ve yürütülmesi amacıyla işlenen kişisel veriler.

**Pazarlama Bilgisi**

Kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiye ait olduğu açık olan, kısmen veya tamamen otomatik şekilde veya veri kayıt sisteminin bir parçası olarak otomatik olmayan şekilde işlenen; ürün ve hizmetlerimizin kişisel veri sahibinin kullanım alışkanlıkları, beğenisi ve ihtiyaçları doğrultusunda özelleştirilerek pazarlamasının yapılmasına yönelik işlenen kişisel veriler ve bu işleme sonuçları neticesinde yaratılan rapor ve değerlendirmeler.

**Talep/Şikayet Yönetimi Bilgisi**

Kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiye ait olduğu açık olan, kısmen veya tamamen otomatik şekilde veya veri kayıt sisteminin bir parçası olarak otomatik olmayan şekilde işlenen; Şirketimize yöneltilmiş olan her türlü talep veya şikayetin alınması ve değerlendirilmesine ilişkin kişisel veriler.

**6.1. Kişisel Verilerin Saklanma Süreleri**

Şirketimiz, ilgili kanunlarda ve mevzuatlarda öngörülmesi durumunda kişisel verileri bu mevzuatlarda belirtilen süre boyunca saklanmaktadır.

Kişisel verilerin ne kadar süre boyunca saklanması gerektiğine ilişkin mevzuatta bir süre düzenlenmemişse, kişisel veriler şirketimizin o veriyi işlerken sunduğu hizmetlerle bağlı olarak Şirketimizin uygulamaları ve ticari yaşamının teamülleri uyarınca işlenmesini gerektiren süre kadar işlenmekte daha sonra silinmekte, yok edilmekte veya anonim hale getirilmektedir.

Kişisel verilerin işlenme amacı sona ermiş; ilgili mevzuat ve şirketin belirlediği saklama sürelerinin de sonuna gelinmişse; kişisel veriler yalnızca olası hukuki uyuşmazlıklarda delil teşkil etmesi veya kişisel veriye bağlı ilgili hakkın ileri sürülebilmesi veya savunmanın tesis edilmesi amacıyla saklanabilmektedir.

Buradaki sürelerin tesisinde bahsi geçen hakkın ileri sürülebilmesine yönelik zaman aşımı süreleri ile zaman aşımı sürelerinin geçmesine rağmen daha önce aynı konularda Şirketimize yöneltilen taleplerdeki örnekler esas alınarak saklama süreleri belirlenmektedir. Bu durumda saklanan kişisel verilere herhangi bir başka amaçla erişilmemekte ve ancak ilgili hukuki uyuşmazlıkta kullanılması gerektiği zaman ilgili kişisel verilere erişim sağlanmaktadır. Burada da bahsi geçen süre sona erdikten sonra kişisel veriler silinmekte, yok edilmekte veya anonim hale getirilmektedir.

 **7. Kişisel verilere ilişkin hakların kullanılması ve Başvuru Değerlendirilmesi**

Kişisel Veri Sahibi, KVKK kapsamındaki taleplerinizi ve kişisel verilerinizle ilgili her türlü sorunuzu dilekçe yazarak ……………… İstanbul adresine (Noter kanalı vb. yollarla) gönderebilir ya da ilgili formu **……………………** kayıtlı elektronik posta adresimize güvenli elektronik imza ile imzalanmış olarak gönderebilecektir.

Ayrıca [………………](http://www.jetsms.net/index.php/destek/) adresinden KVKK Bilgi Sorgulama alanından talebini iletebilecektir.

Kişisel verilere ilişkin talepler, niteliğine göre en kısa sürede ve her halükarda en geç 30 (otuz) gün içinde ücretsiz ve yazılı olarak dönüş yapılacaktır.