

MARCAR OTOMOTİV A.Ş. KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI POLİTİKASI ve AYDINLATMA METNİ

1. Amaç

MARCAR OTOMOTİV ANONİM ŞİRKETİ (“MARCAR” ve “Şirket”), gerçek kişilere ait kişisel verilerin 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“KVK Kanunu”) ve sair mevzuat hükümlerine uygun şekilde işlenmesini amaçlamaktadır.

Şirketimize bildirdiğiniz/bildireceğiniz ve/veya Şirketimizce haricen herhangi bir yoldan temin edilen kişisel verileriniz Şirketimiz tarafından “Veri Sorumlusu” sıfatıyla,

- Kişisel verilerinizi işlenmelerini gerektiren amaç çerçevesinde ve bu amaç ile bağlantılı, sınırlı ve ölçülü şekilde,
- Şirketimize bildirdiğiniz veya bildirildiği şekliyle kişisel verilerin doğruluğunu ve en güncel halini koruyarak,
- Kaydedileceğini, depolanacağını, muhafaza edileceğini, yeniden düzenleneceğini, kanunen bu kişisel verileri talep etmeye yetkili olan kurumlar ile paylaşılacağını ve KVK Kanunu’nun öngördüğü şartlarda, yurtiçi veya yurtdışı üçüncü kişilere aktarılacağını, devredileceğini, sınıflandırılabileceğini ve KVK Kanunu’nda sayılan sair şekillerde işlenebileceğini ve KVK Kanunu’nda sayılan diğer işlemlere tabi tutulabileceğini bildiririz.

Aydınlatma Metni ile MARCAR tarafından yürütülen faaliyetlerin KVK Kanunu’nda yer alan ilkelerle uyumlu olarak sürdürülmesi ve geliştirilmesi benimsenmiştir.

2. Gerçek Kişilerin Kişisel Verilerinin Toplanması ve Usulü

Şirketimiz, kişisel verilerinizi işbu Aydınlatma Metni’nde belirtilen amaçlar doğrultusunda işleyecektir. Kişisel verilerinizin işleme amacında herhangi bir değişiklik olması halinde tarafınızdan ayrıca izin alınacaktır. Şirketimiz tarafından toplanan ve kullanılan kişisel veriler özellikle şunlardır:

- **Kimlik Verisi İçeriği:** Ad-soyad, T.C. kimlik numarası, vergi kimlik numarası, uyruk bilgisi, doğum yeri, doğum tarihi, cinsiyet gibi bilgileri içeren ehliyet, nüfus cüzdanı sureti gibi belgeler ile imza/paraf bilgisi.
- **İletişim Verisi İçeriği:** Telefon numarası, faks, açık adres bilgisi, ülke, şehir, e-posta adresi (dâhili numarası ve kurumsal e-posta adresi dâhil).
- **Müşteri İşlem Verisi İçeriği:** Ürün ve hizmetlerin kullanımına yönelik kayıtlar ile müşterinin ürün ve hizmetleri kullanımı için gerekli olan talimatları ve talepleri gibi bilgiler, müşteri numarası, sözleşme numaraları, işlem tarihi, hesap numarası, ürün bilgileri, müşteri memnuniyeti bilgileri, mobil uygulamalar için rehber erişim gibi bilgiler
- **Müşteri Finans Verileri İçeriği:** Ürün ve hizmet kullanımına yönelik tutulan finans bilgileri (banka adı, banka hesabı gibi bilgiler)
- **Mesleki Deneyim Verisi İçeriği:** Meslek
- **Diğer Veriler:** Araç bilgileri, canlı sohbetten elde edilen veriler, faturaya ait bilgiler, gümrük bilgileri, kredi bilgileri, vergi numarası, vergi dairesi, işlem türü, faaliyet konusu, test sürüşü bilgileri, meslek, çerez bilgileri, anket verileri gibi bilgiler

Çerezleri yönet

- **Görsel ve İşitsel Veri İçeriği:** Kampanya, reklam, tanıtım, pazarlama, promosyon, bilgilendirme, satış, satış sonrası hizmetleri, sosyal medya hesapları aracılığıyla erişim, anket yapılması amacıyla işlenen görsel ve işitsel veriler
- **Fiziksel Mekân Güvenlik Verisi İçeriği:** Fiziksel mekâna girişte, fiziksel mekânın içerisinde kalış sırasında alınan kayıtlar ve belgelere ilişkin kişisel veriler; kamera kayıtları, güvenlik noktasında alınan kayıtlar vb.

Kişisel verileriniz gerek sözleşme ilişkisinin kurulmasından önce gerekse sözleşme ilişkisinin kurulmasından sonra ve devamı boyunca Şirketimize ibraz etmiş olduğunuz ve üçüncü kişilerden, kanunlarda öngörülen nedenlerle kamu kurum ve kuruluşlarından elde edilen her türlü bilgi, belge ve doküman aracılığı ile, kanunlarda öngörülen nedenlerle fiziksel veya elektronik ortamlar aracılığıyla toplanmaktadır.

3. Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları ve Hukuki Sebepler

Kişisel Verileriniz, Şirketimiz tarafından aşağıda belirtilen amaçlar doğrultusunda ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla işlenebilir.

Sözleşmenin kurulması ve ifası amacıyla, özellikle;

Aday müşterilerin sisteme kayıt edilmesi, araç bilgilerinin kayıt edilmesi ve takibinin yapılması, pazarlama analiz, çerezler, raporlama, CRM, anket, kampanya, reklam, sosyal medya hesapları aracılığıyla erişim, promosyon, tanıtım, bilgilendirme, satış, satış sonrası, pazarlama çalışmalarının yürütülmesi için müşteri ilişkileri yönetimi sisteminin kullanılması, faturaların oluşturulması, gelen çağrılarının toplanması ve müşterilere hizmet verilmesi, müşteri bilgi değişikliklerinin bildirilmesi ve takibinin yapılması, müşteri bilgilerinin kaydının ve takibinin yapılması, müşteri görüşme ve tekliflerinin takibinin yapılması, müşteri iletişiminin gerçekleştirilmesi ve takibinin yapılması, müşteri satış raporlarının takibinin yapılması, müşteri siparişlerinin kayıt edilmesi ve takibinin yapılması, müşteri taleplerinin, tekliflerinin ve şikâyetlerinin kayıt edilmesi, takibi ve sonuçlandırılmasının yapılması, müşteri ziyaretlerinin takibinin yapılması, müşteriden iletişim için izin alınması, müşterilere bilgi mesajlarının gönderilmesi, müşterilere yol yardım hizmeti sağlanması, müşterilerin yeni araçlar hakkında fikirlerinin alınması, insan kaynakları süreçleri, servis randevusu talebinde bulunan müşterilerin takibinin yapılması, test sürüşü talebinde bulunan veya yeni araç almak isteyen müşterilerin takibinin yapılması, satış sonrası ve sigorta hizmetlerinin takibinin yapılması, yeni araç almak isteyen, aracını takas ya da kredi ile almak isteyen müşterilerin takibinin yapılması,

İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, Şirketimizin meşru menfaatleri amacıyla, özellikle;

Müşteri kayıtlarının oluşturulması, yasal süreçlerin takibinin yapılması, satış ve servis verilerinin toplanıp analizinin yapılması amacıyla kişisel verileriniz işlenmektedir. Kişisel verileriniz, ilgili mevzuatta belirtilen veya işleme amacının ortadan kalkmasına kadar geçecek olan makul süre ve herhalde kanuni zamanaşımı süreleri kadar muhafaza edilecektir.

4. Kişisel Verilerin 3. Kişilere Aktarılması

Kişisel veri aktarımlarında uygulanacak usul ve esaslar KVK Kanunu'nun 8. ve 9. maddelerinde düzenlenmiş olup, ilgili kişinin kişisel verileri ve özel nitelikli kişisel verileri yurt içinde ve yurt dışında bulunan üçüncü kişilere aktarılabilir.

4.1. Kişisel Verilerin Yurt İçindeki Üçüncü Kişilere Aktarılması;

Sözleşmenin kurulması ve ifası amacıyla, özellikle;

- Analiz ve iletişim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,
- Pazarlama analiz, CRM, kampanya, reklam, sosyal medya hesapları aracılığıyla erişim, tanıtım, promosyon, satış, pazarlama, bilgilendirme, satış sonrası hizmetleri, anket çalışmalarının yürütülmesi için müşteri ilişkileri yönetimi sisteminin kullanılması,
- Gelen çağrılarının toplanması ve müşterilere hizmet verilmesi,
- Müşteri bilgi değişikliklerinin bildirimini ve takibinin yapılması,
- Müşteri şikâyetlerinin takibinin yapılması,

- Müşteri taleplerinin kaydının ve takibinin yapılması,
- Müşteri memnuniyetinin ve marka algısının artırılması, ölçülmesi, iyileştirilmesi, pazar araştırması ve analizleri için müşteri memnuniyeti anket süreçlerinin gerçekleştirilmesi.
- Satış sonrası ve sigorta hizmetlerinin gerçekleştirilmesi ve takibinin yapılması amacıyla iş ortaklarına aktarılmaktadır.

İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla; Şirketimizin meşru menfaatleri amacıyla, Yetkili Satıcılara, Yetkili Servislere, üretici firmalara Yeni Zirve Motorlu Taşıtlar SAN. VE TİC. A.Ş. şirketine, MARCAR OTOMOTİV A.Ş. ve diğer grup şirketlerine, bağlı ortaklarına, şirketimiz ile bağlantılı finansman şirketlerine, müşteri memnuniyeti anketi faaliyetlerinin yürütülmesi için, garanti, çekici ve operasyon hizmetleri için ana şirketimiz tarafından belirlenen diğer şirketlere, sözleşme ilişkisi içerisinde bulunduğu 3.kişilere ve iş ortaklarına aktarılmaktadır.

4.2. Kişisel Verilerin Yurt Dışındaki Üçüncü Kişilere Aktarılması;

Sözleşmenin kurulması ve ifası amacıyla, özellikle;

- Müşteri izinlerinin toplanması ve takibinin yapılması,
- Müşteri taleplerinin kayıt altına alınması ve takibinin yapılması,
- Müşteri şikâyetlerinin takibi ve sonuçlandırılmasının yapılması,
- Servis randevusu talebinde bulunan müşterilerin takibinin yapılması,
- Test sürüşü talebinde bulunan veya yeni araç almak isteyen müşterilerin takibinin yapılması,
- Takas ya da kredi ile araç satın almak isteyen müşterilerin takibinin yapılması amacıyla,
- Müşteri memnuniyetinin ve marka algısının artırılması, ölçülmesi, iyileştirilmesi, pazar araştırması ve analizleri için müşteri memnuniyeti anket süreçlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla açık rıza verilmesi halinde,

yurt dışındaki üretici firmalara, ve MARCAR OTOMOTİV ANONİM ŞİRKETİ bağlı ortaklarına, sözleşme ilişkisi içerisinde bulunduğu 3.kişilere ve iş ortaklarına, Whatsapp LLC'ye müşteri memnuniyeti anketi faaliyetlerinin yürütülmesi için MARCAR OTOMOTİV ANONİM ŞİRKETİ'ne bağlı ortakları aktarılmaktadır.

5. Kişisel Verilerin Güvenliğinin ve Gizliliğinin Sağlanması

Şirketimiz, KVK Kanunu'nun 12. maddesine uygun olarak, işlemekte olduğu kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini ve kişisel verilere hukuka aykırı erişilmesini önlemek, kişisel verilerin muhafazasını sağlamak için uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almaktadır.

5.1. Kişisel Verilerin Hukuka Uygun İşlenmesini Sağlamak ve Kişisel Verilere Hukuka Aykırı Erişimi Engellemek İçin Alınan Teknik Tedbirler

Şirketimiz, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikasyonuna sahip olup, bu kapsamda ve bağımsız denetim kuruluşları tarafından düzenli olarak denetlenmektedir. Teknik konularda uzman kişilerin istihdam edilmesi ile teknolojinin imkân verdiği ölçüde güvenliğin sağlanması için gerekli yazılım ve alt yapıyı oluşturarak, şirket bünyesinde işlenmekte olan verilere erişimin sınırlandırılması ve kişisel verilerin güvenli bir biçimde saklanmasını sağlamaktadır.

MARCAR OTOMOTİV ANONİM ŞİRKETİ kişisel verilerinizi korumak amacıyla her türlü teknik, teknolojik güvenlik önlemlerini almış olup olası risklere karşı kişisel verilerinizi koruma altına almıştır.

5.2. Kişisel Verilerin Hukuka Uygun İşlenmesini Sağlamak ve Kişisel Verilere Hukuka Aykırı Erişimi Engellemek İçin Alınan İdari Tedbirler

- KVK Kanunu'na ilişkin şirket çalışanlarının eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi,
- Kişisel veri aktarımının söz konusu olduğu durumlarda, kişisel verilerin aktarıldığı kişiler ile akdedilmiş sözleşmelere kişisel verilerin aktarıldığı tarafın veri güvenliğini yerine getireceğine ilişkin kayıt eklenmesinin sağlanması,
- KVK Kanunu'na uyum için yerine getirilmesi gerekenlerin tespit edilmesi ve uygulamaları için iç politikaların hazırlanması,

5.3. Kişisel Verilerin Kanuni Olmayan Yollarla İfşası Durumunda Alınacak Tedbirler

İşlenen kişisel verilerin kanuni olmayan yollarla başkaları tarafından elde edilmesi halinde, Şirketimiz bu durumu en kısa sürede ilgili veri sahibine ve Kurul'a bildirecektir.

6. Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi ve Anonim Hale Getirilmesi

KVK Kanunu'nun 7. maddesi uyarınca, kişisel verilerin ilgili mevzuata uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde kişisel veriler re'sen veya kişisel veri sahibinin talebi üzerine Şirketimiz tarafından silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir. Bu hususa ilişkin usul ve esaslar KVK Kanunu ve bu Kanun dayanak alınarak oluşturulacak ikincil mevzuata göre yerine getirilecektir.

7. Müşteri'nin Sahip Olduğu Haklar

KVK Kanunu'nun 11. maddesi uyarınca, Şirketimize başvurarak kişisel verileriniz hakkında aşağıdaki konulara ilişkin taleplerde bulunabilirsiniz:

- a. Kişisel verilerinin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- b. Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- c. Kişisel verilerinin işlenme amacı ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- d. Kişisel verilerinin yurt içinde veya yurt dışında aktarıldığı üçüncü kişileri öğrenme,
- e. Kişisel verilerinin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- f. Kişisel verilerinin işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde bunların silinmesini, yok edilmesini veya anonim hale getirilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- g. İşlenen kişisel verilerinin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle veri sahibinin aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- h. Kişisel verilerinin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması halinde zararın giderilmesini talep etme.

Şirketimiz, KVK Kanunu'ndan doğan taleplerinizi, "MARCAR OTOMOTİV ANONİM ŞİRKETİ Kayışdağı Mah. Küçük Hakanlar Sok. No:3 Ataşehir/İstanbul" adresine, yazılı dilekçe göndermeniz durumunda gerçekleştirecektir. Şirketimiz, KVK Kanunu'nun 13. maddesine uygun olarak, Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'in "Başvuru Usulü" başlıklı 5.maddesi 2.fıkrasına uygun bulunması kaydıyla, başvuru taleplerinizi, talebin niteliğine göre ve en geç 30 (otuz) gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandıracaktır. Talebin reddedilmesi halinde, ret nedeni/nedenleri tarafınıza yazılı olarak veya elektronik ortamda gerekçeleriyle bildirilir.

İşbu Aydınlatma Metni, gerekli görüldüğü hallerde Şirketimiz tarafından yenilenebilir. Revizyon yapılması durumunda, metnin son hali internet sitemizde yayınlanacaktır. Son revizyon 11.08.2023 tarihinde yapılmıştır.