ÇAĞRI MERKEZİ AYDINLATMA METNİ

Bu aydınlatma metin ile 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun ("Kanun") 10.maddesi gereği veri sorumlusu sıfatıyla Osmaniye Mah. Osmaniye E-5 Yan Yol Sok. No:1/1 Bakırköy/İstanbul adresli Otomol Baykan Proje Yatırım A.Ş. tarafından Şirketimiz'in çağrı merkezi üzerinden sunduğumuz hizmetlere ilişkin olarak yaptığınız görüşmeler kapsamında kişisel verilerinizin işlenmesine yönelik bilgilendirilmeniz amacıyla hazırlanmıştır.

Şirket tarafından sunulan çağrı merkezi hizmetlerine ilişkin olarak ad, soyad, telefon numarası, araç plakası ve araç markası ile aracın kilometre bilgisi, ses kaydınız, randevu oluşturulmak istenen şube ve randevu tarih ile saati seçimine dönük kişisel verileriniz elektronik olarak otomatik yöntemlerle elde edilerek işlenmektedir.

Sayılan veriler haricinde herhangi bir kişisel veriniz işlenmeyecektir. Ancak çağrı merkezini aramanız halinde ses kaydı kişisel verinizin işlenmesi sebebiyle özel nitelikli herhangi bir kişisel veri paylaşmamanızı, paylaşmanız halinde ilgili bilgilerin kayıtlar içerisinde yer alabileceğini hatırlatmak isteriz.

İşleme faaliyeti yapay zeka destekli olarak yürütülmektedir. Yapay zeka sisteminin kurulması, çalışması ve taleplerinizi karşılaması dahil tüm süreçleri için gerekli tüm teknik ve idari tedbirler alınmıştır. Yapay zeka sistemi ile tarafınıza ait herhangi bir profilleme ya da değerlendirme yapılmamakta olup yalnızca sistem aracılığıyla en hızlı şekilde randevu taleplerinizin karşılanması sağlanmaktadır.

İşleme konusu olan kişisel verileriniz

- Talep ve başvurularınızın kayıt altına alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması
- Hizmet kalitesinin arttırılması
- Şikayetlerinizin kayıt altına alınması ve çözümlenebilmesi
- Hukuki yükümlülüklerimiz ile olası uyuşmazlıklar halinde ispat yükümlülüğümüzün yerine getirilmesi
- Yetkili kamu kurum ve kuruluşlarının talep etmesi halinde bilgi paylaşımında bulunulması
- İş geliştirme süreçlerimizin yürütülmesi

amaçlarıyla işlenmektedir.

Kişisel verileriniz, belirtilen işleme amaçlarıyla sınırlı olarak Kanun'un 5/2/ç hükmü gereği Şirketimizin hukuki yükümlülüklerinin yerine getirilebilmesi için veri işlemenin zorunlu olması ve Kanun'un 5/2/f hükmü gereği tarafınızın temel hak ve özgürlüklerin zarar vermemek kaydıyla meşru menfaatimiz yönünden veri işlemenin zorunlu olması sebepleriyle işlenmektedir.

Bununla birlikte kişisel verileriniz işleme amaçlarıyla aynı doğrultuda olmak üzere Kanun'un 5/2/f hükmü gereği tarafınızın temel hak ve özgürlüklerin zarar vermemek kaydıyla meşru menfaatimiz yönünden veri işlemenin zorunlu olması sebebiyle talep edilmesi halinde kamu kurum ve kuruluşlarına, iş ortaklarımıza ve danışmanlarımıza Kanun'un 8. ve 9. maddesine uygun şekilde aktarılmaktadır.

Kanun'un 11. maddesi uyarınca tarafımıza başvurarak kişisel verilerinizin;

a) İşlenip işlenmediğini öğrenme

b) İşlenmişse bilgi talep etme,

c) İşlenme amacını ve amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,

d) Yurt içinde transfer edildiği tarafları öğrenme,

e) Eksik / yanlış işlenmişse düzeltilmesini isteme

f) Kanun'un 7. Maddesinde öngörülen şartlar çerçevesinde silinmesini / yok edilmesini isteme

g) Aktarıldığı 3. Kişilere yukarıda sayılan (e) ve (f) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin bildirilmesini isteme

h) Çağrı merkezi aracılığıyla yapay zeka destekli otomatik sistem ile analiz edilmesi nedeniyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme

i) Kanun'a aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme

hakkına sahipsiniz.

Bu kapsamda tarafınıza bildirilen kişisel veri işlenmesi sürecine dair Kanun'un 11. maddesinde sayılan hak ve başvurularınızı ise yukarıda belirtilen adreslere fiziken veya noter kanalıyla ya da nezdinde kayıtlı e-posta üzerinden kvkk@otomol.com ya da ya da KEP adresiniz üzerinden Şirket'in otomolbaykan@hs03.kep.tr adresine iletebilirsiniz. Şirket tarafından başvurunuz incelenerek makul sürede ancak en geç 30 (otuz) gün içerisinde tarafınıza dönüş yapılacaktır.