

ÇOLAKOĞLU METALURJİ ANONİM ŞİRKETİ

ÇAĞRI MERKEZİ AYDINLATMA METNİ

Bu metin; veri sorumlusu sıfatıyla Çolakoğlu Metalurji Anonim Şirketi ("Şirket") tarafından, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun ("KVKK") 10. maddesi kapsamında, çağrı merkezi aracılığıyla Şirket ile iletişime geçilmesi halinde kişisel verilerin işlenmesine ilişkin olarak aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

1. VERİ SORUMLUSUNUN KİMLİĞİ

Kişisel verileriniz, veri sorumlusu sıfatıyla Çolakoğlu Metalurji Anonim Şirketi tarafından işlenmektedir. Şirketimize ilişkin iletişim bilgileri aşağıdaki gibidir:

Unvan: Çolakoğlu Metalurji Anonim Şirketi

MERSİS No: 0260007425800015

Ticaret Sicil No: 99002-0

Adres: Rüzgarlıbahçe Mah. Çam Pınarı Sk. No: 1 İç Kapı No: 16 Beykoz / İstanbul

Telefon: 444 26 27

E-posta: kvkk@colakoglu.com.tr

KEP: colakoglumetalurji@hs02.kep.tr

Web sitesi: <https://www.colakoglu.com.tr/>

Başvuru Formu: <https://www.colakoglu.com.tr/> adresinden erişilebilen İlgili Kişi Başvuru Formu

2. İŞLENEN KİŞİSEL VERİLER, İŞLEME AMACI VE HUKUKİ SEBEBİ

Çağrı merkezi süreçleri kapsamında iki farklı ilgili kişi grubunun kişisel verileri işlenmektedir: (i) çağrı merkezini arayan müşteriler/üçüncü kişiler ve (ii) görüşmeleri yürüten çalışanlar. Her iki gruba ilişkin kişisel veri işleme faaliyetleri aşağıda ayrı ayrı belirtilmiştir

2.1. Müşteriler/Üçüncü Kişilere İlişkin Kişisel Veri İşleme Faaliyetleri

Çağrı merkezimizi aramanız, talep ve şikâyetlerinizi iletmeniz veya hizmetlerimiz hakkında bilgi almanız sırasında kişisel verileriniz işlenmektedir. İşlenen kişisel verileriniz, bunların hukuki dayanağı ve işleme amaçları aşağıda belirtilmiştir.

a) Kanuni Yükümlülük ve Sözleşmenin İfası Kapsamında İşlenen Veriler

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu ve ilgili diğer mevzuat kapsamında öngörülen yükümlülüklerin yerine getirilmesi amacıyla; aşağıda listelenen kişisel verileriniz, KVKK m. 5/2-c (bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan ilgili olması) hukuki sebebine dayanılarak işlenmektedir:

- **Ad-soyadı, T.C. kimlik numarası (yabancı müşterilerde pasaport numarası), doğum yeri ve tarihi, adres, telefon numarası ve e-posta adresi verileriniz** müşteri kimliğinin doğrulanması ve bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi,
- **Sipariş, teklif ve ürün bilgileri (ürün cinsi, ürün kodu, miktar, kalite/specifikasyon bilgileri, teslimat bilgileri, sipariş ve sevkiyat bilgileri) verileriniz** çağrı merkezi aracılığıyla

iletilen talep, başvuru ve şikâyetlerin alınması ve değerlendirilmesi, ürün satış süreçlerinin yürütülmesi, satış sonrası destek ve müşteri taleplerinin karşılanması,

- **Talep ve şikâyet içeriği verileriniz** çağrı merkezi aracılığıyla iletilen başvuruların alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması, geri dönüş sağlanması, satın alınan ürün ve hizmetlere ilişkin destek sunulması ve satış sonrası hizmet süreçlerinin yürütülmesi amacıyla işlenmektedir.

b) Bir Hakkın Tesisi, Kullanılması veya Korunması Kapsamında İşlenen Veriler

Aşağıda listelenen kişisel verileriniz, belirtilen amaçlarla KVKK m. 5/2-e (bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması) hukuki sebebine dayanılarak işlenmektedir:

- **Çağrı kayıtları (işitsel bilgiler)** görüşme içeriklerine ilişkin uyuşmazlıkların çözümünde, tüketici şikâyeti, tahkim veya yargı süreçlerinde delil olarak kullanılabilmesi; yasal hakların tesisi, kullanılması ve korunması amacıyla işlenmektedir.

c) Meşru Menfaat Kapsamında İşlenen Veriler

Aşağıda listelenen kişisel verileriniz, belirtilen amaçlarla KVKK m. 5/2-f (veri sorumlusunun meşru menfaati) hukuki sebebine dayanılarak işlenmektedir:

- **Ad-soyadı, adres, telefon numarası, e-posta adresi, telefon numarası verileriniz** çağrı merkezi çalışanları arasında operasyonel iletişimin sağlanması; görev dağılımının yapılması, iş süreçlerinin koordinasyonu, müşteri taleplerine ilişkin süreçlerin etkin şekilde yürütülmesi,
- **Çağrı kayıtlarınız (işitsel bilgiler)** hizmet kalitesinin sağlanması; çağrıların kalite standartlarına uygunluğunun denetlenmesi, çalışanların eğitim ve performans değerlendirme süreçlerinin yürütülmesi; olası uyuşmazlıkların çözümü ve delil oluşturulması amacıyla işlenmektedir.

2.2. Çalışanlara İlişkin Kişisel Veri İşleme Faaliyetleri

Çağrı merkezi görüşmelerini yürüten çalışanların kişisel verileri de anılan görüşmeler kapsamında işlenmektedir. İşlenen kişisel veriler, hukuki dayanakları ve işleme amaçları aşağıda belirtilmiştir.

a) Sözleşmenin İfası Kapsamında İşlenen Veriler

4857 sayılı İş Kanunu, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu ve ilgili iş mevzuatı kapsamında öngörülen yükümlülüklerin yerine getirilmesi ile iş sözleşmesinin ifası amacıyla; aşağıdaki kişisel veriler KVKK m. 5/2-c (sözleşmenin kurulması veya ifası) hukuki sebebine dayanılarak işlenmektedir:

- **Ad-soyadı, dahili numara, e-posta adresi, çalışan kimlik bilgileri** çağrı merkezi görev dağılımının yapılması, çalışan kimliğinin doğrulanması ve iş süreçlerinin koordinasyonu,
- **İşitsel bilgiler (ses kaydı)** iş sözleşmesinden doğan yükümlülüklerin yerine getirilmesi; çağrı merkezi hizmetlerinin sunulması ve operasyonel süreçlerin yürütülmesi amacıyla işlenmektedir.

b) Bir Hakkın Tesisi, Kullanılması veya Korunması Kapsamında İşlenen Veriler

Aşağıdaki kişisel veriler, KVKK m. 5/2-e (bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması) hukuki sebebine dayanılarak işlenmektedir:

- **Çağrı kayıtları (işitsel bilgiler)** çalışan ve işveren arasındaki ya da müşteriden kaynaklanabilecek uyuşmazlıklarda, iş mahkemesi, tahkim veya idari süreçlerde delil

oluşturulması; disiplin süreçlerinin hukuka uygun biçimde yürütölmesi, şirket haklarının tesisi ve korunması amacıyla işlenmektedir.

c) Meşru Menfaat Kapsamında İşlenen Veriler

Aşağıdaki kişisel veriler, KVKK m. 5/2-f (veri sorumlusunun meşru menfaati) hukuki sebebine dayanılarak işlenmektedir. Bu kapsamda yapılan işleme faaliyetleri, çalışanların temel hak ve özgürlükleri ile orantılı olup yalnızca gerekli ölçüde gerçekleştirilmektedir:

- **Çağırı kayıtları (işitsel bilgiler)** hizmet kalitesinin ve kalite standartlarının sağlanması; çalışanların eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve performans değerlendirme süreçlerinin yürütölmesi; çağrı merkezi süreçlerinin iyileştirilmesi amacıyla işlenmektedir.

3. KİŞİSEL VERİLERİN AKTARILMA AMACI VE ALICI GRUPLARI

Kişisel verileriniz; yurt dışına aktarılmamakta olup yurt içinde ise yalnızca KVKK'nın 8. maddesinde yer alan kişisel verilerin aktarılmasına ilişkin hükümler çerçevesinde, işbu Aydınlatma Metni'nde belirtilen amaçların gerçekleştirilmesiyle sınırlı, gerekli ve ölçülü olmak kaydıyla aşağıda belirtilen alıcı gruplarına aktarılmaktadır:

- Çağırı merkezi hizmetinin yürütölabilmesi için gerekli telekomünikasyon, santral sistemi ve teknik altyapının temini; veri sorumlusunun meşru menfaatleri doğrultusunda zorunlu operasyonel süreçlerin desteklenmesi amacıyla grup şirketlerimizden BİL-TİM BİLGİSAYAR HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ'ne,
- İlgili mevzuattan kaynaklanan yükümlölüklerin yerine getirilmesi, yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile idari mercilerin bilgi ve belge taleplerinin karşılanması ve hukuki süreçlerin yürütölmesi amacıyla kanunen yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile idari mercilere,
- Hukuki ve mali danışmanlık faaliyetlerinin yürütölmesi, sözleşmesel ve hukuki süreçlerin takibi, uyumazlıkların yönetimi ve mevzuata uyum süreçlerinin sağlanması amacıyla hukuki, mali ve teknik danışmanlık hizmeti alınan gerçek ve tüzel kişilere (avukatlar, mali müşavirler ve benzeri danışmanlar)

4. KİŞİSEL VERİ TOPLAMANIN YÖNTEMİ

Kişisel verileriniz Şirketimiz tarafından elektronik ortamda, çağrı merkezi sistemleri (çağırı yönetim sistemleri, CRM uygulamaları, çağrı kayıt sistemleri), insan kaynakları sistemleri, şirket içi yazılımlar, elektronik posta ve çevrimiçi platformlar ve aracılığıyla tamamen veya kısmen otomatik yollarla ya da veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yöntemlerle elde edilmektedir

5. KVKK KAPSAMINDA İLGİLİ KİŞİ OLARAK HAKLARINIZ

Tarafımızca işlenen kişisel verilerinize ilişkin olarak KVKK 11. maddesi kapsamındaki haklarınıza ilişkin başvurularınızı; Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'e uygun şekilde yazılı olarak ya da KEP adresi, güvenli elektronik imza, mobil imza ya da tarafımıza daha önce bildirdiğiniz ve sistemimizde kayıtlı e-posta adresinizi kullanarak aşağıdaki adreslere her zaman iletebilirsiniz:

Unvan: Çolakoğlu Metalurji Anonim Şirketi

MERSİS No: 0260007425800015

Ticaret Sicil No: 99002-0

Adres: Rüzgarlıbahçe Mah. Çam Pınarı Sk. No: 1 İç Kapı No: 16 Beykoz / İstanbul

Telefon: 444 26 27

E-posta: kvkk@colakoglu.com.tr

KEP: colakoglumetalurji@hs02.kep.tr

Web sitesi: <https://www.colakoglu.com.tr/>

Başvuru Formu: <https://www.colakoglu.com.tr/> adresinden erişilebilen İlgili Kişi Başvuru Formu