

FIRST CONTACT SERVICE İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.

VVERİ SAHİBİ BAŞVURU YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, FIRST CONTACT SERVICE İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş. (“Şirket”) bünyesinde kişisel verileri bulunan kişilerin Kanunda yer alan aydınlatma yükümlülüğü kapsamında bilgi almak için başvurmaları sürecinin kural ve standartları hakkında bilgi vermek, sürecin işleyişi ile süreç içinde yer alan kullanıcıların sorumluluklarını belirlemek ve müşteri memnuniyetini sağlamaktır.

2. KAPSAM

Şirketin tüm yerleşke ve ortamlarında işlenen kişisel verileri kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

Açık rıza: Belirli bir konuya ilişkin, bilgilendirilmeye dayanan ve özgür iradeyle açıklanan rızayı,

Kanun: 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununu,

Kişisel veri: Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgiyi,

Kişisel verilerin işlenmesi: Kişisel verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hâle getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlemi,

Kurul: Kişisel Verileri Koruma Kurulunu,

KVK Kurulu: Veri sorumlusu tarafından Kişisel Verilerin Korunmasına Dair İç Yönetmelik ile atanmış olan Veri Koruma Görevlisi, Şirket yetkilisi ve Direktör ile birlikte Şirket hukuk danışmanlarının bir araya gelerek oluşturdukları ve Kanun kapsamında oluşturulmuş süreçlerin idari takibi yapan Şirket çalışanı gerçek kişi veya kişileri,

Şirket: İstanbul Ticaret Siciline 357657Sicil numarası ile kayıtlı bulunan Maslak Mah. AOS 55. Sk. 42 Maslak B Blok No.4/542 Sarıyer, İstanbuladresinde faaliyet gösteren**FIRST CONTACT SERVICE İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.**

Veri Sahibi/İlgili Kişi: Kişisel verisi işlenen gerçek kişi,

Veri sorumlusu: Kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini ve verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek, ayrıca verilerin muhafazasını sağlamak için uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almakla yükümlü tutulan tüzel veya gerçek kişiyi,

ifade eder.

FIRST CONTACT SERVICE İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.

4. SORUMLULAR

İşbu Prosedür'ün uygulanmasından Kişisel Verilerin Korunmasına dair İç Yönetmelik ile atanmış olan Veri Koruma Görevlisi ile Direktör müştereken sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1. Şikayet Aktarım Kanalları

Kişisel veriler hakkında bilgi almak isteyen kişi bu talebini Şirket KVK Kurulu'na yazılı olarak ya da Kurulun belirleyeceği diğer yöntemler ile iletir.

5.1.1. Telefonla Başvuruların İletilmesi

Şirket telefon numaralarını arayarak Şirkete ulaşan veri sahipleri, kişisel verileri hakkındaki başvurularını bu kanaldan yapmak istediklerinde, Şirket yetkilileri tarafından başvuru <https://firstcontactservice.com/adresli> internet sitesinde yer alan KVKK başvuru yöntemlerinden biri ile başvuru yapmak üzere Şirket internet sitesine yönlendirilir.

5.1.2. E-Posta Desteği ile Başvuruların İletilmesi

Şirket internet sitesinin <https://firstcontactservice.com/> üzerinde KVKK sayfasında da yer verilen ve kvkk@firstcontactservice.com e-posta adresi üzerinden ulaşan veri sahipleri, kişisel verileri hakkındaki başvuru mesajlarını iletebilirler. Ancak bu başvuruların kabul edilebilmesi için başvuru e-posta adresinin daha önceden Şirket veri tabanlarında yer almış olması gerekmektedir. Eğer başvuru kayıtlı olmayan bir e-posta adresi üzerinden yapılmış ise Şirket başvuru sürecini zorlaştırmamak üzere başvuru sahibinin kimliğinin tespiti için gerekli girişimlerde bulunur. .

Bu seçenekle alınan başvurular KVK Kurulu tarafından incelenir ve talep eden başvurucuya iletir.

5.1.3. Şikayet Siteleri Kanalı ile Şikayetlerin İletilmesi

Çeşitli şikâyet siteleri aracılığıyla kişisel verileri hakkında bilgi almak için başvuruda bulunan kişiler <https://firstcontactservice.com/> adresli internet sitesinde yer alan KVKK başvuru yöntemlerinden biri ile başvuru yapmak üzere Şirket internet sitesine yönlendirilir.

FIRST CONTACT SERVICE İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.

5.1.4. Resmi Kanallar ile Şikayetlerin İletilmesi

Çeşitli resmi makamlar aracılığıyla veri sorumlusuna ulaşan başvurular için KVKK Uyumluluk Çalışma Takımı tarafından değerlendirme süreci işletilir ve İrtibat Kişisi üzerinden başvurulara süresi içinde cevap verilir.

5.2. Başvuruların Ele Alınması ve Değerlendirilmesi

Kişisel verisi işlenen gerçek kişiler, veri sorumlusuna başvuru hakkına sahiptir. İlgili kişiler, başvurularını Türkçe olarak yapmak kaydıyla bu haktan yararlanabilir.

Veri Sahibi Kanununun 11'inci maddesinde belirtilen hakları kapsamında taleplerini, yazılı olarak veya kayıtlı elektronik posta (KEP) adresi, güvenli elektronik imza, mobil imza ya da iveri sahibi tarafından veri sorumlusuna daha önce bildirilen ve veri sorumlusunun sisteminde kayıtlı bulunan elektronik posta adresini kullanmak suretiyle veya başvuru amacına yönelik geliştirilmiş bir yazılım ya da uygulama vasıtasıyla veri sorumlusuna iletir.

Başvuruda bulunması gerekenler:

- Ad, soyad ve başvuru yazılı ise imza,
- T.C. kimlik numarası, yabancılar için uyruğu, pasaport numarası veya varsa kimlik numarası
- Tebligata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresi,
- Varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numarası,
- Talep konusu,
- Konuya ilişkin bilgi ve belgeler.

Yazılı başvurularda, veri sorumlusuna veya temsilcisine evrakın tebliğ edildiği tarih, başvuru tarihidir.

Diğer yöntemlerle yapılan başvurularda, başvurunun veri sorumlusuna ulaştığı tarih, başvuru tarihidir.

Başvurular yukarıda belirtilen kanallar aracılığıyla, Şirketin internet sitesinde de yayımlanmış olduğu şekilde alınır.

5.2.1. Başvurunun Değerlendirilmesi

- KVK Kurulu aldığı talebi inceleme yaptıktan sonra Yönetim Kurulu'na aktarır. Hangi kanaldan talep gelirse gelsin, talep Şirket'e ulaştığı anda KVK Kurulu'na iletilir. KVK Kurulundakisine aktarılan talepleri değerlendirir.

FIRST CONTACT SERVICE İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.

- Eğer talep bilgi alma ile ilgiliyse KVK Kurulusöz konusu talebin cevabını müşteriye yazılı olarak en geç 30 gün içerisinde yazılı veya elektronik ortamda İrtibat Kişisi üzerinden bildirir.
- Eğer talep kişisel verilerin işlenmesi, saklanması veya üçüncü kişilere aktarımına ilişkin bir düzenleme içeriyorsa, KVK Kurulunun talebi kabul etmesi durumunda, talebin gerçekleştirilmesi için gerekli olan Birimlere ve üçüncü kişilere bilgilendirmede bulunulur. Gerekli aksiyonların alınması sonrasında KVK Kurulu, işlemin tamamlandığına ilişkin talepte bulunan veri sahibinin belirttiği bildirim tercihine göre (adresine teslim, e-posta adresine iletim ve elden teslim alma) bilgilendirmeyi en geç 30 gün içerisinde İrtibat Kişisi üzerinden yapar.
- KVK Kurulu, veri sahibinden gelen talebi değerlendirmesi sonucunda reddediyorsa, buna ilişkin gerekçesi ile beraber ilgili veri sahibine en geç 30 gün içerisinde yazılı veya elektronik ortamda cevabı İrtibat Kişisi üzerinden bildirir.

5.3. İstisnalar

- Veri Sorumlusuna resmi kanallardan direkt ulaşan bir başvuru var ise, KVK Kurulu bu başvuru talebini değerlendirir. Talebin değerlendirilmesi ve gerçekleştirilmesi sonrasında ilgili Kuruma Hukuk danışmanları tarafından en geç 30 gün içerisinde geri dönüş sağlanır.
- Veri sorumlusuna iletilen talepler değerlendirme sonucunda ücretsiz olarak cevaplandırılır. Ancak işlemin ayrıca bir maliyeti olması durumunda, söz konusu ücret talepte bulunan kişiden tahsil edilecektir. KVK Kurulu bu tarz bir maliyet olması durumunda tahsilat ve ilgili kişiyi bilgilendirme için konuyu Muhasebe departmanına yönlendirir.
- Kişiler, başvurularına aldıkları cevapları yetersiz bulmaları durumunda, Kurul'a şikâyetle bulunabilirler. Böyle bir durum söz konusu olduğunda, KVK Kurulu, Kurul tarafından inceleme konusyla ilgili olarak talep edilen bilgi ve belgeleri derleyerek 15 gün içerisinde Kurul'a İrtibat Kişisi üzerinden iletmelidir.