

KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ POLİTİKASI

İÇİNDEKİLER

| | |
|---|-----------|
| 1. AMAÇ VE KAPSAM | 2 |
| 2. TANIMLAR | 2 |
| 3. POLİTİKA | 3 |
| 4. KİŞİSEL VERİLER İŞLENİRKEN UYULACAK İLKELER | 3 |
| 5. KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİ | 4 |
| 5.1. KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENME ŞARTLARI | 4 |
| 5.2. ÖZEL NİTELİKLİ KİŞİSEL VERİ İŞLEME ŞARTLARINA UYGUNLUK | 4 |
| 5.3. KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENDİĞİ ÖZEL DURUMLAR | 5 |
| 5.3.1. BİNA GİRİŞLERİ İLE BİNA İÇİNDE YAPILAN KİŞİSEL VERİ İŞLEME FAALİYETLERİ, İNTERNET SİTESİ ZİYARETÇİLERİ | 5 |
| 5.3.2. BİNA GİRİŞLERİ İLE BİNA İÇİNDE YÜRÜTÜLEN KAMERA İZLEME FAALİYETLERİ | 5 |
| 5.3.3. BİNA GİRİŞLERİ İLE DİĞER TESİS VE GİRİŞLERDE YÜRÜTÜLEN MİSAFİR GİRİŞ ÇIKIŞLARININ TAKİP EDİLMESİ | 5 |
| 6. AYDINLATMA YÜKÜMLÜLÜĞÜ | 6 |
| 7. TOPLANAN KİŞİSEL VERİLER | 6 |
| 8. KİŞİSEL VERİ SAHIPLERİ | 7 |
| 9. KİŞİSEL VERİLERİ İŞLEME AMAÇLARI | 8 |
| 10. KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENME YÖNTEMLERİ VE HUKUKİ SEBEP | 11 |
| 11. KİŞİSEL VERİLERİN SAKLANMASI VE İMHASI | 11 |
| 12. KİŞİSEL VERİLERİN AKTARILMASI | 12 |
| 12.1. YURT İÇİ AKTARIM | 12 |
| 12.2. YURT DIŞI AKTARIM | 12 |
| 12.3. AKTARIM YAPILAN KURUM, KURULUŞLAR VE KİŞİLER | 12 |

| | | |
|----------------|--|-------------------------|
| BİLGİLİ | BİLGİLİ HOLDİNG KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ POLİTİKASI | Doküman No: GRT-02 |
| | | Yayın Tarihi:28.03.2024 |
| | | Rev. Tarihi:24.03.2024 |
| | | Rev. No:03 |

| | |
|---|-----------|
| 13. VERİ GÜVENLİĞİNİ SAĞLAMAYA YÖNELİK TEDBİRLER | 13 |
| 14. VERİ KORUMA GÖREVLİSİ (DPO) | 13 |
| 15. VERİ ENVANTERİ | 13 |
| 16. VERİ SAHİBİNİN HAKLARI | 14 |
| 17. VERİ SAHİBİNİN HAKLARINI KULLANMASI | 14 |
| 18. POLİTİKANIN YÜRÜRLÜĞE GİRMESİ VE GÜNCELLENMESİ | 15 |

1. Amaç ve Kapsam

Bilgili Holding ("**Bilgili Holding**") web sitesi ve Bilgili Holding Grup Şirketleri'nin ("**Grup Şirketleri**") diğer web sitelerinin birbirinden bağımsız, ayrı tüzel kişiliklere sahip Grup Şirketlerini kapsamakta olup; işbu Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası, her bir Grup Şirketi için ayrı ayrı uygulanır.

İşbu Kişisel Verilerin Korunması Politikasının ("**Politika**") temel amacı, Bilgili Holding tarafından hukuka uygun bir biçimde yürütülen kişisel veri işleme faaliyeti ve kişisel verilerin korunmasına yönelik benimsenen sistemler konusunda açıklamalarda bulunmak, bu kapsamda kişisel verileri şirketimiz tarafından işlenen kişilerin bilgilendirerek şeffaflığı sağlamaktır.

Bu Politika, Şirket tarafından yönetilen tüm kişisel verilerin işlenmesi ve korunmasına yönelik yürütülen faaliyetlerde, ilgili detaylı veri prosedürleri ile uygulanmaktadır.

2. Tanımlar

Açık Rıza: Belirli bir konuya ilişkin, bilgilendirmeye dayanan ve özgür iradeyle açıklanan rıza

Bilgili Holding İş Ortakları : Bilgili Holding'in ticari faaliyetlerini yürütürken çeşitli amaçlarla iş ortaklığı kurduğu taraflar.

Çalışan(lar) : Bilgili Holding ve Grup Şirketleri çalışan(lar)ı.

GDPR: Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü

Grup Şirketleri : Bilgili Holding Grup Şirketleri

İlgili Kişi: Şirket ve Şirket'in bağlı iştiraklerinin ticari ilişki içinde bulunduğu çalışanları, müşterileri, iş ortakları, hissedarları, yetkilileri, potansiyel müşterileri, aday çalışanları, stajyerleri, ziyaretçileri, tedarikçileri, iş birliği içinde çalıştığı kurumların çalışanları, üçüncü kişiler ve burada sayılanlarla sınırlı olmamak üzere kişisel verisi işlenen gerçek kişiler.

Kişisel Veri: Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi

| | | |
|----------------|--|-------------------------|
| BİLGİLİ | BİLGİLİ HOLDİNG KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ POLİTİKASI | Doküman No: GRT-02 |
| | | Yayın Tarihi:28.03.2024 |
| | | Rev. Tarihi:24.03.2024 |
| | | Rev. No:03 |

Kişisel Verilerin İşlenmesi: 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 işlem

Kişisel Verilerin Silinmesi: Kişisel verilerin ilgili kullanıcılar için hiçbir şekilde erişilemez ve tekrar kullanılamaz hâle getirilmesi

Kişisel Verilerin Yok Edilmesi: Kişisel verilerin hiç kimse tarafından hiçbir şekilde erişilemez, geri getirilemez ve tekrar kullanılamaz hâle getirilmesi işlemi

Kişisel Verilerin Anonim Hâle Getirilmesi: Kişisel verilerin başka verilerle eşleştirilerek dahi hiçbir surette kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiyle ilişkilendirilmeyecek hâle getirilmesi

KVK Kurulu / Kurul: Kişisel Verileri Koruma Kurulu

KVKK: 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

Özel Nitelikli Kişisel Veri: Kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları; kılık ve kıyafeti, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza mahkumiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik verileri

Şirket: Veri sorumlusu Bilgili Holding ve Grup Şirketleri

Veri İşleyen: Veri sorumlusunun verdiği yetkiye dayanarak onun adına kişisel veri işleyen gerçek ve tüzel kişi

Veri Sorumlusu: Kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, verilerin sistematik bir şekilde tutulduğu yeri (veri kayıt sistemi) yöneten kişi

3. Politika

Bilgili Holding, belirli iş faaliyetleri ve fonksiyonlar ile ilgili olarak, kişisel verilerin korunması ve bilgi güvenliğinin sağlanmasını ele alan farklı Politikalara da sahiptir. Bu Politika, ek şartlar içermedikçe veya kişisel verilerin korunması için daha yüksek standart talep etmedikçe, Bilgili Holding'in işbu farklı politikalarındaki veri koruma şartlarını geçersiz kılmaz.

Kişisel verilerin işlenmesi ve korunması hakkında, yürürlükteki ilgili mevzuat hükümleri öncelikli olarak uygulama alanı bulacak; ilgili mevzuat ile işbu Politika'nın hükümleri arasında çelişki bulunduğu takdirde, güncel mevzuat hükümleri öncelikli olarak geçerli olacaktır.

İşbu Politika, kişisel verilerin korunması için KVKK ve ilgili sair mevzuat hükümlerinde öngörülen kural ve prosedürlere göre oluşturulmuştur. Bu anlamda, Veri Sorumlusu da KVKK uyarınca, kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesi ve kişisel verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek ve muhafazasını sağlamakla yükümlü olduğundan, gerekli her türlü teknik ve idari tedbiri almak zorundadır.

4. Kişisel Veriler İşlenirken Uyulacak İlkeler

Şirketimiz tüm Kişisel Veri İşleme faaliyetleri kapsamında aşağıda açıklanan genel ilkelere uygun şekilde hareket eder:

- Kişisel verilerin hukuka ve dürüstlük kuralına uygun ve şeffaf şekilde işlenmesi

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | BİLGİLİ HOLDİNG KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ POLİTİKASI | Doküman No: GRT-02 |
| | | Yayın Tarihi:28.03.2024 |
| | | Rev. Tarihi:24.03.2024 |
| | | Rev. No:03 |

- Kişisel verilerin sadece belirli, açık ve meşru amaçlarla toplanması
- Kişisel verilerin işlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olması
- Kişisel verilerin işlendiği süre boyunca doğru ve gerektiğinde güncel olması, gecikme yaşanmadan silinmesi veya düzeltilmesi
- İlgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza edilmesi
- Kişisel verilerin uygun güvenliğinin sağlanmasına yönelik şekilde işlenmesi

5. Kişisel Verilerin İşlenmesi

İlgili Kişi'nin açık rıza vermesi, kişisel verilerin hukuka uygun olarak işlenmesini mümkün kılan hukuki dayanaklardan yalnızca bir tanesi olup, işbu Politika'nın 5.1. numaralı maddesinde yer alan şartlardan birinin varlığı durumunda kişisel veriler, İlgili Kişi'nin açık rızası aranmaksızın Şirketimiz tarafından işlenebilecektir.

Açık rıza haricinde kişisel veri işleme faaliyetinin dayanağı aşağıda belirtilen şartlardan yalnızca biri ya da birden fazlası olabilmektedir. İşlenen verilerin özel nitelikli kişisel veri olması halinde, işbu Politika'nın 5.2 başlığı ("Özel Nitelikli Kişisel Veri İşleme Şartlarına Uygunluk") içerisinde belirtilen şartlar uygulanacaktır.

5.1. Kişisel Verilerin İşlenme Şartları

Bilgili Holding tarafından kişisel verileriniz kanunda kişisel verilerin işlenmesine ilişkin açıkça bir hüküm olması halinde, fiili imkânsızlık nedeniyle rızasını açıklayamayacak durumda bulunan veya rızasına hukuki geçerlilik tanınmayan İlgili Kişi'nin kendisinin ya da bir başkasının hayatı veya beden bütünlüğünün korunması için zorunlu olduğu hallerde, bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin tarafı olan İlgili Kişi'ye ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması halinde, bir hukuki yükümlülüğün yerine getirilmesi için İlgili Kişi'nin kişisel verisinin kullanılmasının zorunlu olması halinde, bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması halinde, İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, Veri Sorumlusu meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması halinde İlgili Kişi'nin açık rızası aranmaksızın kişisel verilerinin işlenmesi mümkündür.

5.2. Özel Nitelikli Kişisel Veri İşleme Şartlarına Uygunluk

Bilgili Holding tarafından, hukuka aykırı olarak işlendiklerinde ayrımcılık yaratma riski taşıyan özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesi hususunda süreçlere özellikle hassasiyet gösterilmektedir. Bu "özel nitelikli" kişisel veriler; ırk, etnik köken, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep veya diğer inançlar, kılık ve kıyafet, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlık, cinsel hayat, ceza mahkumiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili veriler ile biyometrik ve genetik verilerdir. Bu kapsamda, Bilgili Holding tarafından özel nitelikli kişisel veri işleminde öncelikle hassasiyetle veri işleme şartlarının var olup olmadığı tespit edilmekte, hukuka uygunluk şartının varlığından emin olunduktan sonra veri işleme faaliyeti yürütülmektedir. Özel nitelikli kişisel veriler, Bilgili Holding tarafından, KVK Kurulu tarafından belirlenen yeterli önlemlerin alınması şartıyla aşağıdaki durumlarda işlenebilmektedir:

(1) Kişisel Sağlık Verilerinin İşlenmesi: Bilgili Holding tarafından kişisel sağlık verileri, aşağıda sıralanan şartlardan birinin varlığı halinde işlenebilmektedir: – kamu sağlığının korunması, koruyucu hekimlik, tıbbi teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin yürütülmesi, sağlık hizmetleri ile finansmanının

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | BİLGİLİ HOLDİNG KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ POLİTİKASI | Doküman No: GRT-02 |
| | | Yayın Tarihi:28.03.2024 |
| | | Rev. Tarihi:24.03.2024 |
| | | Rev. No:03 |

planlanması ve yönetimi amacıyla, sır saklama yükümlülüğü altında bulunan kişiler veya yetkili kurum ve kuruluşlar tarafından; veya – Kişisel veri sahibinin açık rızasının varlığı,

(2) Sağlık ve Cinsel Hayat Dışındaki Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenmesi: Bilgili Holding tarafından, sağlık ve cinsel hayat dışındaki özel nitelikli kişisel veriler (ırk, etnik köken, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep veya diğer inançları, kılık ve kıyafet, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza mahkumiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik verileri); veri sahibinin açık rıza vermesi veya kanunlarda öngörülen hallerde işlenebilmektedir.

5.3. Kişisel Verilerin İşlendiği Özel Durumlar

5.3.1. Bina Girişleri ile Bina İçinde Yapılan Kişisel Veri İşleme Faaliyetleri, İnternet Sitesi Ziyaretçileri

Şirketimiz sahibi olduğu internet sitelerinde; bu siteleri ziyaret eden kişilerin sitelerdeki ziyaretlerini ziyaret amaçlarıyla uygun bir şekilde gerçekleştirmelerin i temin etmek; kendilerine özelleştirilmiş içerikler gösterebilmek ve çevrimiçi reklamcılık faaliyetlerinde bulunabilmek amacıyla teknik vasıtalarla (Örn. çerezler-cookie gibi) site içerisindeki internet hareketleri kaydedilmektedir.

Web Sitesi'ni ziyaret eden kullanıcılara ait IP adresi, verilen hizmetin başlama ve bitiş zamanı, yararlanılan hizmetin türü, aktarılan veri miktarı gibi bilgileri Kanun uyarınca işlenmektedir.

5.3.2. Bina Girişleri ile Bina İçinde Yürütülen Kamera İzleme Faaliyetleri

Şirket tarafından binaların güvenliğini sağlayabilmek amacıyla Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak kamera ile izleme faaliyetleri yürütülmektedir. Şirketimiz bina ve tesislerinde güvenliğin sağlanması için, yürürlükte bulunan ilgili mevzuatta öngörülen amaçlarla ve Kanun'da sayılan kişisel veri işleme şartlarına uygun olarak güvenlik kamerası izleme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Şirket tarafından Kanun'un 10. maddesine uygun olarak, kamera ile izleme faaliyeti ile ilgili kişisel veri sahibi aydınlatılmaktadır. Ayrıca, Şirketimiz, Kanun'un 4. maddesine uygun olarak, kişisel verileri işlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü bir biçimde işlemektedir. Şirketimiz tarafından video kamera ile izleme faaliyetinin sürdürülmesindeki amaç işbu Politika'da sayılan amaçlarla sınırlıdır. Bu kapsamda, güvenlik kameralarının izleme alanları, sayısı ve ne zaman izleme yapılacağı, güvenlik amacına ulaşmak için yeterli ve bu amaçla sınırlı olarak uygulamaya alınmaktadır. Kişinin mahremiyetini güvenlik amaçlarını aşan şekilde müdahale sonucu doğurabilecek alanlarda kamera ile izleme işlemi gerçekleştirilmemektedir. Canlı kamera görüntüleri ile dijital ortamda kaydedilen ve muhafaza edilen kayıtlara yalnızca yetkili olan çalışanların erişimi bulunmaktadır. Kayıtlara erişimi olan sınırlı sayıda kişi gizlilik taahhütnamesi ile eriştiği verilerin gizliliğini koruyacağına dair beyanda bulunmuş olup bu beyanlar kayıt altına alınmaktadır.

5.3.3. Bina Girişleri ile Diğer Tesis ve Girişlerde Yürütülen Misafir Giriş Çıkışlarının Takip Edilmesi

Şirket tarafından, güvenliğin sağlanması ve işbu Politika'da belirtilen amaçlarla, Şirketimiz binalarında ve tesislerinde misafir giriş çıkışlarının takibine yönelik kişisel veri işleme faaliyetlerinde bulunmaktadır. Misafir olarak Şirketimiz binalarına gelen kişilerin isim ve soyadları alınırken Şirketimiz nezdinde misafirlerimizin erişimine sunulan metinler aracılığıyla söz konusu kişisel veri sahipleri bu kapsamda aydınlatılmaktadırlar. Misafir giriş ve çıkışlarının takibinin yapılması amacıyla elde edilen veriler yalnızca bu amaçla işlenmekte ve ilgili kişisel veriler fiziki ortamda kaydedilmektedir.

| | | |
|----------------|--|-------------------------|
| BİLGİLİ | BİLGİLİ HOLDİNG KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ POLİTİKASI | Doküman No: GRT-02 |
| | | Yayın Tarihi:28.03.2024 |
| | | Rev. Tarihi:24.03.2024 |
| | | Rev. No:03 |

6. Aydınlatma Yükümlülüğü

Bilgili Holding, KVK Kanunu'nun 10. maddesine ve Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ'i uyarınca, kişisel verilerin elde edilmesi sırasında veri sahiplerinin bilgilendirilmesine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmektedir. Bu kapsamda Bilgili Holding tarafından veri sahiplerine sunulan aydınlatma metinlerinde aşağıda sıralanan bilgiler bulunmaktadır:

- Şirket unvanı,
- Kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği,
- İşlenen kişisel verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılabileceği,
- Kişisel veri toplamanın yöntemi ve hukuki sebebi,
- Veri sahibinin hakları olan;
 - Kişisel verilerinin işlenip işlenmediğini öğrenmek,
 - Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etmek,
 - Kişisel verilerin işleme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenmek,
 - Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilmek,
 - Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini istemek ve yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini istemek,
 - Öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini istemek ve yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini istemek,
 - İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etmek,
 - Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması halinde zararın giderilmesini talep etmek.

7. Toplanan Kişisel Veriler

Şirketimiz tarafından toplanan Kişisel Verileriniz, Şirketimiz ile olan ilişkinin niteliği ve kanuni yükümlülükler gereği değişmektedir. Toplanan Kişisel Verileriniz şu şekilde sıralanabilecektir:

- Kimlik Bilgisi (gerekli olduğu ölçüde değişkenlik göstermek üzere, T.C. kimlik numarası, ad, soyad, pasaport numarası, nüfus cüzdanı paylaşılması hâlinde cüzdanda yazılı bilgiler, fotoğraf, vb.)
- İletişim Bilgisi (E-mail adresi, telefon numarası, cep telefonu numarası, adres vb.)
- Müşteri Bilgisi (kişiyle ilişkilendirilen müşteri numarası, müşteri gelir bilgisi, müşteri meslek bilgisi, araç plakası, eğitim bilgisi vb.)
- Aile Bireyleri ve Yakın Bilgisi (özellikle çalışan adayları ile ilgili olarak Veri Sahibinin çocukları, eşleri ile ilgili kimlik bilgisi, iletişim bilgisi ve profesyonel eğitim bilgileri vb.)
- Müşteri İşlem Bilgisi [kişiyle ilişkilendirilen bir talimat ve talebe bağlı CDR (call detail record), call center kayıtları, kredi kartı ekstresi, gişe dekontları, müşteri talimatları, buna yönelik kanallarda kaydedilen kayıtlar vb.]
- Fiziksel Mekân Güvenlik Bilgisi (giriş-çıkış kayıtları, ziyaret bilgileri, kamera kayıtları vb.)

| | | |
|----------------|--|-------------------------|
| BİLGİLİ | BİLGİLİ HOLDİNG KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ POLİTİKASI | Doküman No: GRT-02 |
| | | Yayın Tarihi:28.03.2024 |
| | | Rev. Tarihi:24.03.2024 |
| | | Rev. No:03 |

- İşlem Güvenliği Bilgisi (internet sitesi şifre ve parola bilgileri vb.)
- Risk Yönetimi Bilgisi (Kişisel Veri Sahibiyle ilişkilendirilen adres kayıt sistemi kayıtları, IP adresi izleme kayıtları vb.)
- Finansal Bilgi (yasal bir takip olması hâlinde, resmi mercilerden gelen bilgi paralelinde; kredi kartı borcu, kredi tutarı, kredi ödemeleri, borç bakiyesi, alacak bakiyesi vb.) ve muhasebe bilgisi ile buna ilişkin kayıtlar
- Çalışan Adayı Bilgisi (özgeçmiş, mülakat notları, kişilik testleri sonuçları vb.)
- Hukuki İşlem ve Uyum Bilgisi (mahkeme ve idari merci kararları gibi belgelerde yer alan veriler vb.)
- Denetim ve Teftiş Bilgisi (Veri Sahibiyle ilişkilendirilen yasal takip ve haklarımızı ileri sürmemize ilişkin her türlü kayıt ve işleme ilişkin bilgiler vb.)
- Özel Nitelikli Kişisel Veri (sağlık ile ilgili veriler, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili veriler)
- Talep / Şikâyet Yönetimi Bilgisi (kişiyile ilişkilendirilen ürün ve hizmetlerimizle ilgili Şirketimize yaptığı talep ve şikâyetlerle ilgili toplanan bilgiler ve kayıtlar ile bunların sonuçlarının ilgili iş birimleri tarafından değerlendirildiği raporlara yönelik bilgiler vb.)
- İtibar Yönetimi Bilgisi (kişiyile ilişkilendirilen ve şirketimizin ticari itibarını korumak maksatlı toplanan bilgiler vb.)
- Görsel İşitsel Veri (fotoğraflar, kamera kayıtları, işitsel kayıtlar vb.)

Sayılan Kişisel Veri tipleri, işlenen tüm verilerinizi kapsamamakta olup, şirketimiz tarafından sayılan verilere benzer tipte Kişisel Veriler işlenebilmektedir.

8. Kişisel Veri Sahipleri

| KİŞİSEL VERİ SAHİBİ | AÇIKLAMA |
|--|---|
| Çalışan / Stajyer Adayı | Şirketimize herhangi bir yolla iş başvurusunda bulunmuş ya da özgeçmiş ve ilgili bilgilerini Şirketimizin incelemesine açmış olan gerçek kişiler anlamına gelmektedir. |
| Diğer 3. Kişiler | İşbu Politika kapsamında dahil olup Bilgili Holding Kişisel Verilerinin Korunması ve İşlenmesi Politikası kapsamına girmeyen diğer 3. kişiler anlamına gelmektedir. |
| Eski Çalışan | Şirketimiz ile arasındaki iş sözleşmesi herhangi bir nedenle (işten ayrılma, işten çıkarılma, emeklilik, vb.) son bulmuş gerçek kişiler anlamına gelmektedir. |
| Grup Şirketi Çalışanları | Bilgili Holding tarafından yürütülen insan kaynakları, denetim, bilgi teknolojileri güvenliği ve altyapısının sağlanması, hukuki uyum vb. faaliyetler çerçevesinde kişisel verileri işlenen Bilgili Holding Anonim Şirketine bağlı grup şirketlerinde çalışan kişiler anlamına gelmektedir. |
| İş Birliği İçinde Olduğumuz Kurumların Çalışanları, Hissedarları ve Yetkilileri | Bilgili Holding'in her türlü iş ilişkisi içerisinde bulunduğu kurumlarda (iş ortağı, tedarikçi gibi, ancak bunlarla sınırlı olmaksızın) çalışan, bu kurumların hissedarları ve yetkilileri dahil olmak üzere, gerçek kişiler anlamına gelmektedir. |

| | | |
|----------------|--|-------------------------|
| BİLGİLİ | BİLGİLİ HOLDİNG KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ POLİTİKASI | Doküman No: GRT-02 |
| | | Yayın Tarihi:28.03.2024 |
| | | Rev. Tarihi:24.03.2024 |
| | | Rev. No:03 |

| | |
|---|---|
| Talep / Şikayet Tarafı | Şirketimiz hizmetlerinden yararlanmış olsun veya olmasın görüşlerini/şikayetlerini/önerilerini veya bilgi ve diğer taleplerini Şirketimize ileten gerçek kişiler anlamına gelmektedir. |
| Tedarikçi Çalışanı / Yetkilisi / Hissedarı | Şirketimiz ile arasındaki mevcut ve/veya ileride kurulması muhtemel sözleşmeye istinaden Şirketimize mal ve/veya hizmet sağlayan şirketlerin hissedarları, yetkilileri veya çalışanları olan gerçek kişiler anlamına gelmektedir. |
| Veri Sahibi Yakınları | Şirketimiz hizmetlerinden yararlanan kişilerin ve/veya çalışanlarımızın aile üyeleri ve yakınları olan kişiler anlamına gelmektedir. |
| Ziyaretçi | Şirketimiz yerleşkelerini ziyaret eden veya Şirketimizin misafir internet ağından faydalanan gerçek kişiler anlamına gelmektedir. |

9. Kişisel Verileri İşleme Amaçları

Şirketimiz, KVKK ve ilgili sair mevzuat uyarınca, kişisel verilerin elde edilmesi sırasında ilgili kişileri aydınlatmaktadır. Bu bağlamda Şirket tarafından ilgili kişiye kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği, işlenen verilerin kimlere ve hangi amaçlarla aktarılacağı, kişisel veri toplama yöntemi ve kişisel veri toplamanın hukuki sebebi hakkında aydınlatma / bilgilendirme yapılır.

Kişisel veri işleme amacı, şirket ile kişisel veri sahibinin ilişkisi ve işin hukuki niteliğine göre değişmektedir.

Şirket tarafından işlenen kişisel verileri işleme amaçları genel olarak aşağıdaki gibidir:

- Sözleşmelerin müzakeresi, akdedilmesi ve ifası,
- Ürün ve hizmetlerin sunulabilmesi,
- Sunulan ürün ve hizmetlerin taleplere uygun olarak özelleştirilmesi; müşteri ihtiyaçları, yasal ve teknik gelişmeler sebebiyle güncellenmesi, geliştirilmesi,
- Sunulan ürün ve hizmetler özelinde, sistemlere kullanıcı tanımlamalarının yapılması,
- Yeni veya mevcut ürün, hizmet ve kampanyaların duyurulması, satış ve pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Pazar araştırması yapılması,
- İstatistik oluşturulması ve kullanımların analiz edilmesi,
- Ürün, hizmet ve servis bedellerinin ödenmesi, tahsil edilmesi, tahsilat yönteminin seçilmesi,
- İrtibat/iletişim sağlanması,
- İşbirliği yapılan firmalar, tedarikçiler, yeniden satıcılar ve hizmet alınan firmalarla olan ticari ilişkilerin yürütülmesi,
- İşbirliği çerçevesinde raporlama yapılması,
- Kiracıların başvuru sürecinin değerlendirilmesi ve kiracılık ilişkilerinin yürütülmesi,
- Bilgili Holding Grubu'nun ticari stratejilerinin geliştirilmesi ve planlarının yapılması,

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | BİLGİLİ HOLDİNG KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ POLİTİKASI | Doküman No: GRT-02 |
| | | Yayın Tarihi:28.03.2024 |
| | | Rev. Tarihi:24.03.2024 |
| | | Rev. No:03 |

- Bilgili Holding Grubu tarafından memnuniyet ölçümü anketleri için iletişim kurulması,
- Adli/idari süreçlerin yönetimi, kamu kurum kuruluşlarından gelen taleplere cevap verilmesi, yasal düzenlemelere bağlı olarak hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi, hukuki uyuşmazlıkların çözümlenmesi,
- Yatırımcı ilişkilerinin yürütülmesi,
- İş görüşmelerinin yürütülmesi, iş başvurularının değerlendirilmesi,
- İş ilişkisinin/sözleşmesinin kurulması, yürütülmesi ve sonlandırılması,
- Bilgili Holding Grubu çalışanlarının iş sözleşmelerinden doğan asıl ve yan haklardan yararlandırılması, performansının ve çalışmalarının değerlendirilmesi,
- Çalışanlara kullanıcı hesabı açılması, şirket içi kimlik ve yemek kartı verilmesi,
- Şirket havuz araçlarının takibi,
- Şirket adına bir organizasyona katılım olması durumunda, katılımcı kaydının oluşturulması,
- Çalışanların eğitimlere katılım ve sertifika kayıtlarının oluşturulması,
- Ziyaretçi kayıtlarının oluşturulması ve takibi,
- Şirketin iç ve çevre güvenliği ile Web Sitesi'nin ve Uygulamalar'ın güvenliğinin sağlanması,
- Kişisel veri envanterinin oluşturulması,
- Kişisel verilere ilişkin olanlar dahil, yazılı, sözlü veya elektronik olarak iletilen tüm soru, talep, öneri, şikâyet ve başvuruların değerlendirilmesi, bunlara cevap verilmesi

Şirketimiz nezdinde, Kanun'un 10. maddesi ve ikincil mevzuat uyarınca ilgili kişiler bilgilendirilerek, Şirketimizin kişisel veri işleme amaçları doğrultusunda, Kanun'un 5. ve 6. maddesinde belirtilen kişisel veri işleme şartlarından en az birine dayalı ve sınırlı olarak, başta kişisel verilerin işlenmesine ilişkin Kanun'un 4. maddesinde belirtilen ilkeler olmak üzere Kanun'da belirtilen genel ilkelere uygun bir şekilde kişisel veriler işlenmektedir.

Bu doğrultuda Kişisel Veri İşlemeye Dair Ana ve Alt Amaçlarımız aşağıda detaylandırılmıştır:

| Ana Amaçlar | Alt Amaçlar |
|--|--|
| Şirkete özel ticari faaliyetlere ilişkin planlama ve geliştirme, işin icrası kapsamında; | <ul style="list-style-type: none"> • Hukuken gerekli işlemlerin gerçekleştirilmesi, yükümlülüklerin ifası • Resmî kurumlara yapılan bildirimler • Sözleşmelerin kurulması ve ifasına ilişkin faaliyetler • Müşterilerle ilişkilerin yürütülmesi, yönetilmesi, planlanması ve icrasına ilişkin faaliyetler • Sözleşme sonrası hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik faaliyetler |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Danışmanlık faaliyetlerinin takibi, planlanması ve icrası • Finans ve muhasebeye yönelik faaliyetlerin planlanması, takibi ve icrası • Bilişim teknolojileri ve veri güvenliği faaliyetlerinin planlanması ve icrası • Şirketin fiziksel ve elektronik / ağ güvenliğine yönelik çalışmaların planlanması ve icrası |
| Marka bilinirliğini arttırmak kapsamında; | <ul style="list-style-type: none"> • Kurum, kurum faaliyetleri ve marka hakkındaki algı düzeyini arttırmaya yönelik aksiyonların planlanması ve icrası • Organizasyon, sergiler, toplantı, davet ve etkinliklerin planlanması, yönetimi ve icrası • Hizmet sonrası ve hizmet devam ederken talep -şikâyet süreçlerinin yönetilmesi ve sonuçlandırılması kapsamında; • Talep ve şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasına yönelik faaliyetler • Sözleşme ilişkisinden doğan yükümlülüklerin yerine getirilmesine yönelik işlem ve faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve takibi |
| Kurumsal ilişkilerinin planlanması, icrası ve yönetilmesi kapsamında; | <ul style="list-style-type: none"> • Tedarikçi / iş ortağı / müşteri ile ilişkilerin yönetimi, geliştirilmesi, planlanması ve icrası • Kurumsal yönetim ve iletişim faaliyetlerinin kurgulanması ve icrası • Şirket dışı eğitim alma ve verme gibi faaliyetlerin planlanması ve icrası |
| Şirketin ve Şirket ile iş ilişkisi bulunan kişilerin hukuki, teknik ve ticari güvenliğinin temin edilmesi kapsamında; | <ul style="list-style-type: none"> • Yetkili kurum ve kuruluşlara hukuki yükümlülük nedeniyle bilgi verilmesi ve / veya denetime ilişkin faaliyet ve yükümlülüklerin ifası • Şirket ve yerleşkelerinin, şirketin ilişki içerisinde olduğu tarafların fiziki ve / veya elektronik ortamlarının güvenliğinin temini • Şirketin iş ilişkisi içerisinde olduğu taraflara ilişkin kayıtların tutulması, ticari güvenliğe yönelik çalışmaların organize edilmesi, icrası ve denetimi • Verilerin doğru ve güncel olarak tutulmasının sağlanmasına yönelik faaliyetlerin yerine getirilmesi • İş Sağlığı ve / veya güvenliği süreçlerinin planlanması ve / veya icrası • Şirkete giriş-çıkış yapan her türlü ziyaretçiye ilişkin yükümlülüklerin hukuka uygun şekilde yerine getirilmesi amaçlarıyla işlenmektedir. |

| | | |
|----------------|--|-------------------------|
| BİLGİLİ | BİLGİLİ HOLDİNG KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ POLİTİKASI | Doküman No: GRT-02 |
| | | Yayın Tarihi:28.03.2024 |
| | | Rev. Tarihi:24.03.2024 |
| | | Rev. No:03 |

10. Kişisel Verilerin İşlenme Yöntemleri ve Hukuki Sebep

Kişisel veriler, kişisel veri sahibinden veya kişisel veri sahibinin açık rızasını bildirdiği üçüncü kişilerden elde edilebilir. Elde edilen bu kişisel veriler; toplama, kaydetme, düzenleme, yapılandırma, saklama, uyarlama, değiştirme, kullanma, aktarma, silme, yok etme, anonimleştirme yöntemleri ile işlenebilir.

Kişisel veriler, KVKK md. 5'te sayılan meşru sebeplerden birinin varlığı hâlinde, veri sahibinin açık rızası aranmaksızın yukarıdaki yöntemlerden biri veya birkaçı ile işlenebilirler:

- Kanunlarda ve ilgili herhangi mevzuatta açıkça öngörülmesi
- Fiili imkânsızlık nedeniyle rızasını açıklayamayacak durumda bulunan veya rızasına hukuki geçerlilik tanınmayan kişinin kendisinin ya da bir başkasının hayatı veya beden bütünlüğünün korunması için zorunlu olması
- Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması
- Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması
- İlgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş olması
- Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması
- İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması

11. Kişisel Verilerin Saklanması ve İmhası

- Şirketimiz, kişisel verilerin saklanma sürelerini belirlerken, yürürlükte bulunan mevzuatı ve sürece konu olan verilerin işleme amaçlarını göz önünde tutarak tespit yapmaktadır. Bu kapsamda, Kişisel Veri İşleme faaliyetine ilişkin yasal yükümlülükler ile zaman aşımı süreleri söz konusuysa mutlaka dikkate alınmaktadır. KVKK'nın 7. maddesi ve ilgili diğer mevzuat hükümleri gereğince, işlenen kişisel verilerin işleme sebeplerinin ortadan kalkması hâlinde Şirket'in kararı, periyodik kontrolü ve / veya ilgili kişinin talebi üzerine kişisel veriler silinir, imha edilir veya anonim hâle getirilir.
- Tarafımıza herhangi bir yolla hatalı olarak iletilen veya ilgili kişinin iradesinin, açık rıza vermeye yönelmediği anlaşılan durumlarda aktarılan kişisel veriler, Şirketimiz tarafından Kanun'a uygun yöntemler ile derhâl imha edilir.
- Şirketimiz, verinin toplanma sebebi ile bağlantılı olarak, kişisel veriyi, veri sahibinin kimliğinin saptanmasına olanak verecek şekilde, gerekli olandan uzun süre saklamayacaktır.
- Şirketimiz, kişisel veriyi, veri sahibinin hak ve özgürlüklerini koruma ve veri güvenliğini sağlama amacıyla uygun teknik ve organizasyonel tedbirleri alarak, sadece kamu yararı, bilimsel veya tarihsel araştırma veya istatistik amaçlarıyla daha uzun süre saklayabilir.
- Kişisel verinin her bir kategorisi için saklama süresi ve Şirket'in veriyi saklamak zorunda olduğu yasal yükümlülükler de dâhil olmak üzere bu sürenin belirlenmesinde kullanılan kriterleri,

| | | |
|----------------|--|-------------------------|
| BİLGİLİ | BİLGİLİ HOLDİNG KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ POLİTİKASI | Doküman No: GRT-02 |
| | | Yayın Tarihi:28.03.2024 |
| | | Rev. Tarihi:24.03.2024 |
| | | Rev. No:03 |

Şirketimizin Kişisel Verileri Saklama ve İmha Politikası'nda belirtilmiştir ve tüm durumlarda uygulanacaktır.

12. Kişisel Verilerin Aktarılması

12.1. Yurt İçi Aktarım

Kişisel verilerin KVKK veya ilgili mevzuat gereği idari ve adli kurum ve kuruluşlara aktarımını zorunlu kıldığı durumlar saklı kalmak üzere, Şirket tarafından ilgili kişilere ait kişisel veriler, ilgili kişinin açık rızası olmaksızın başka kişilere aktarılmamaktadır fakat KVKK'nın 5 ve / veya 6. maddesinde sayılı hususların söz konusu olduğu durumlarda, hukuka uygunluk sebebi varlığından dolayı açık rıza aranmaksızın kişisel verileriniz yasal çerçevede ilgili kurum ve kuruluşlara aktarılacaktır.

Şirketimiz işbu aktarım ile ilgili de Veri Sahibini aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirmektedir. Buna göre aktarım yapılabilecek kurum, kuruluş ve / veya kişiler aşağıda sayılmıştır.

12.2. Yurt Dışı Aktarım

Şirket, ilgili kişinin açık rızasının bulunması durumunda kişisel verilerin yurt dışına aktarabilir. İlgili kişinin açık rızasının bulunmadığı hallerde Şirketimiz KVKK ve ilgili mevzuatta öngörülen şartlara uygun ve gerekli güvenlik tedbirlerini alarak kişisel verileri yurt dışına aktarabilir. Kişisel verilerin yurtdışına aktarımında, kişisel verinin aktarılacağı ülkenin "güvenli ülke" statüsünde olup olmadığı ve yeterli korumayı sağlayıp sağlamadığı hususları değerlendirilir ve aktarılacak kişisel verinin niteliğine göre ilgili mevzuatta yer alan şartlar aranır. Kurul tarafından belirlenerek ilan edilen yeterli korumaya sahip olan ülke statüsünde sayılmayan ülkelere veri aktarımında, Kurul izni sağlanır ve Şirketimiz ve aktarılan kuruluşça yeterli korumayı taahhüt edilir.

12.3. Aktarım Yapılan Kurum, Kuruluşlar ve Kişiler

Şirketimiz; kişisel verileri, İş Hukuku, Borçlar Kanunu, Gelir Vergisi Kanunu, Ticaret Kanunu, Özel İstihdam Büroları Yönetmeliği ve hizmetlerimiz ile ilgili diğer tüm mevzuat çerçevesinde sayılı mevzuatlar gereğince;

- İlgili kamu kurum ve kuruluşlarla,
- Yetkili mercilerle,
- Vergi Daireleri, iş yeri müfettişleri, İŞKUR, Bölge Çalışma ve SGK başta olmak üzere idari kurum ve kuruluşlarla,
- Talep olması hâlinde mahkemelere ve diğer resmi-adli mercilerle paylaşabilir.

Bunlar dışında, Şirketimiz kişisel verilerinizi, KVKK md. 8 ve 9'a aykırı olmamak ve ilgili mevzuatta belirtilen tüm güvenlik önlemlerini almak kaydıyla;

- Danışmanlar
- Denetim Firmaları
- Hizmet Alınan Firmalar
- İş birliği Yapılan Firmalar
- Müşteriler
- Pay Sahipleri
- Tedarikçiler
- Bankalar ve Finans Kuruluşları
- Yargısal Merciler ve Kamu Otoriterleri

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | BİLGİLİ HOLDİNG KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ POLİTİKASI | Doküman No: GRT-02 |
| | | Yayın Tarihi:28.03.2024 |
| | | Rev. Tarihi:24.03.2024 |
| | | Rev. No:03 |

13. Veri Güvenliğini Sağlamaya Yönelik Tedbirler

Şirketimiz, kişisel verilerin güvenliğini sağlamaya yönelik veri ihlallerini engelleyecek teknik ve idari tedbirleri almaktadır. Bu kapsamda Şirketimiz;

İdari açıdan;

- Mevcut risk ve tehditleri belirlemek üzere risk denetimi yapmaktadır.
- Çalışanlara yönelik farkındalık çalışmaları periyodik olarak yapılmaktadır.
- Kişisel veri güvenliği Politikaları ve prosedürleri bulunmaktadır.
- Veri minimizasyonu anlayışını benimseyerek, kişisel verilerin mümkün olduğunca azaltılması için çalışmaktadır.

Teknik açıdan;

- Siber güvenliğin sağlanması,
- Kişisel veri güvenliğinin takibi,
- Kişisel veri içeren ortamların güvenliğinin sağlanması,
- Kişisel verilerin güvenli alanlarda ve bulut bilişim sistemlerinde saklanması,
- Bilgi teknolojileri sistemleri tedariki, geliştirme ve bakımı için gerekli yazılımsal ve donanımsal tedbirleri alarak, kişisel verileri kanunun öngördüğü şartlarla işlemektedir.

14. Veri Koruma Görevlisi (DPO)

Veri Koruma Görevlisi'nin prosedürler bakımından özel sorumlulukları vardır. Çalışan / Personel veri koruma uyumluluğu hakkında herhangi bir açıklama aradıklarında ilk başvuracakları kanal olmakla birlikte, kişisel verileriniz ile ilgili aldığı sorumluluk bakımından, kişisel verileriniz ile ilgili olarak doğrudan muhatap alınacak kişi konumundadır.

İşbu kapsamda, Şirket Yönetim Kurulu'nun yetkili ve deneyimli olarak gördüğü Veri Koruma Görevlisi, Şirket'in işbu Politika ile günlük bazda uyumluluğu hususunda sorumluluk almak üzere atanmıştır ve özellikle, kendi sorumluluk alanlarında gerçekleşen veri işleme faaliyetleri bakımından, Şirket Yetkilisinin de yaptığı gibi, Şirket'in KVKK ile GDPR'a uyumluluğunu sağlamak bakımından doğrudan sorumluluğu bulunmaktadır.

15. Veri Envanteri

Şirketimiz, KVKK ve GDPR uyumluluk süreci boyunca riskleri ve fırsatları tespit etmek için yaklaşımının bir parçası olarak bir veri envanteri oluşturmuştur. Şirket'in veri envanteri şunları belirler:

- Kişisel veriyi kullanan iş süreçleri
- İşlenen kişisel veri
- İşlenen özel nitelikli kişisel veri
- Kişisel veri sahibi
- Kişisel verileri toplama yöntemi-kişisel verinin kaynağı
- Kişisel veri işleme amacı
- Kişisel veri işlemenin hukuki sebebi

| | | |
|----------------|--|-------------------------|
| BİLGİLİ | BİLGİLİ HOLDİNG KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ POLİTİKASI | Doküman No: GRT-02 |
| | | Yayın Tarihi:28.03.2024 |
| | | Rev. Tarihi:24.03.2024 |
| | | Rev. No:03 |

- Kişisel veri saklama süresi
- Kişisel verilerin işlendiği ortamlar
- Kişisel veriyi imha yöntemi
- Her türlü veri aktarımı
- Veri aktarılan alıcı / alıcı grubu
- Aktarım yöntemi ve amacı
- Teknik ve idari tedbirler

16. Veri Sahibinin Hakları

KVKK md. 11 kapsamında veri sahibinin aşağıda sayılan hakları bulunmaktadır ve dilediği takdirde veri sorumlusuna onun belirlediği yöntemlerle ulaşarak haklarını kullanabilir:

- Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme
- Kişisel verileri işlenmişse, bu bilginin yapısına ilişkin bilgi talep etme ve kime ifşa edildiğini öğrenme
- Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme
- Yurt içinde veya yurt dışında, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme ve bu yönde yapılan işlemin üçüncü kişilere bildirilmesini isteme
- Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde, bunların düzeltilmesini ve bunun üçüncü kişilere bildirilmesini isteme
- İlgili kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde, kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme
- Kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme
- Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde, zararın giderilmesini talep etme

17. Veri Sahibinin Haklarını Kullanması

KVKK düzenlemeleri gereğince; aşağıda belirtilen haklarınızı kullanmak ile ilgili talebinizi, Başvuru Formu doldurarak Sair Nedim Cad. No:20 Kat 6 Akaretler Besiktas 34353 İstanbul / Türkiye adresine kimliğinizi tespit edici belgeler ile bizzat elden ya da posta ile imzalı olarak veya hukuk@bilgiliholding.com adresine elektronik posta göndererek iletmeniz durumunda talebiniz en geç 30 (otuz) gün içinde sonuçlandırılacaktır.

İşlemin ayrıca bir maliyet gerektirmesi hâlinde, Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nca belirlenen tarifedeki ücret alınacaktır.

| | | |
|----------------|--|-------------------------|
| BİLGİLİ | BİLGİLİ HOLDİNG KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ POLİTİKASI | Doküman No: GRT-02 |
| | | Yayın Tarihi:28.03.2024 |
| | | Rev. Tarihi:24.03.2024 |
| | | Rev. No:03 |

18.Politikanın Yürürlüğe Girmesi ve Güncellenmesi

Bu politika Kanun ve kişisel verilere ilişkin sair mevzuat uyarınca bilgileri içermekte olup www.bilgiliholding.com web sitesinde yayınlanmaya başlandığı tarihte yürürlüğe girecektir. Politika, yasal değişiklikler, Bilgili Holding Grubu kişisel verileri işleme süreçlerinde meydana gelecek değişiklikler veya sair sebeplerle zaman zaman güncellenebilir.

Güncellemeler yeni Politika'nın Web Sitesi'nde yayını tarihinden itibaren geçerli olur.

İşbu Politika, Bilgili Holding'in internet sitesinde www.bilgiliholding.com yayımlanır ve ilgili kişilerin erişimine sunulur.



BİLGİLİ HOLDİNG
KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİ
AYDINLATMA METNİ

Doküman No: GRT-02

Yayın Tarihi:28.03.2024

Rev. Tarihi:24.03.2024

Rev. No:03

KİŞİSEL VERİLERİNİN İŞLENMESİ AYDINLATMA METNİ

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“**Kanun**”) uyarınca, kişisel verileriniz; veri sorumlusu olarak Bilgili Holding Anonim Şirketi (“**Şirket**”) ve grup şirketleri tarafından aşağıdaki açıklanan kapsamda işlenebilecektir. Kişisel verilerinizin Şirket tarafından işleme amaçları konusunda detaylı bilgilere www.bilgiliholding.com adresinde Bilgili Holding Grubu Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası’ndan ulaşabilirsiniz.

1. Kişisel Verilerinizin Hangi Amaçla İşlenebileceği

Toplanan kişisel verileriniz veya özel nitelikte kişisel verileriniz; ziyaretiniz, iş ilişkisi, satış/kiralama faaliyetleri, pazarlama faaliyetleri, yapılan etkinlikler kapsamında, Şirket tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin tanıtılması için gerekli olan aktivitelerin planlanması ve icrası, Şirket içinde ve özellikle Şirketin sahibi bulunduğu ve/veya işlettiği yerlerde gerekli operasyonel faaliyetlerin yürütülmesi, Şirket’in tüm projelerinde ticari ve/veya iş stratejilerinin planlanması ve icrası, Şirketimizin ve Şirketimizin ilişki içerisinde olan ilgili kişilerin ve şirketlerin hukuki, teknik ve ticari iş güvenliğinin temin edilmesi, Şirketimizin tarafından yürütülen faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için ilgili iş birimleri tarafından gerekli çalışmaların yapılması ve buna bağlı iş süreçlerinin yürütülmesi amaçlarıyla, Kanun’un 5. ve/veya 6. Maddesinde belirtilen şartlar dahilinde ve/veya veri sahibinin açık rızasının gerekmesi halinde açık rızasına dayalı işlenebilecektir.

2. İşlenen Kişisel Verilerin Kimlere ve Hangi Amaçla Aktarılabileceği

Toplanan kişisel verileriniz; yukarıdaki belirtilen amacın gerçekleştirilmesi kapsamında, kanunen yetkili kamu kurumlarına, grup şirketlerine (Bilgili Holding Grubu bünyesinde bulunan şirketlerin güncel listesine www.bilgiliholding.com’dan ulaşabilirsiniz.) Şirketin işbirliği içerisinde olduğu yurtiçi/yurtdışı şirketlere, Kanun’un 8. ve 9. Maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları, işburada yazan amaçlar, ve “ilgili kişilerin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla Şirketin meşru menfaati için zorunlu olma” ve Şirketin hukuki yükümlülüklerini yerine getirebilmesi” amaçları çerçevesinde veya veri sahibinin açık rızasının gerekmesi halinde açık rızasına dayalı aktarılabilecektir.

3. Kişisel Verilerinizi Toplama Yöntemi ve Hukuki Sebebi

Kişisel verileriniz, Şirket tarafından web sitemizi ziyaretiniz, üyeliğiniz, Şirket tarafından yayımlanan bülten, etkinlik, bilgilendirme bülteni ya da kayıt formlarının tarafınızca doldurulması, ürün/hizmet satın almanız veya herhangi bir surette ticari ya da hukuki ilişkiye girmeniz durumunda fiziki ve elektronik yöntemler ile Kanun’un 5. ve/veya 6. Maddesinde belirtilen şartlar dahilinde ve/veya veri sahibinin açık rızasının gerekmesi halinde açık rızasına dayalı olarak toplanmaktadır. Toplanan kişisel verileriniz, bu metnin a ve b maddelerinde belirtilen amaçlarla işlenebilecek ve aktarılabilecektir.

4. Kişisel Veri Sahibinin Kanun’un 11. Maddesinde Sayılan Hakları

Kişisel veri sahibi olarak Kanun’un 11. Maddesi uyarınca aşağıdaki haklara sahip olduğunuzu bildiririz:



BİLGİLİ HOLDİNG
KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİ
AYDINLATMA METNİ

Doküman No: GRT-02

Yayın Tarihi:28.03.2024

Rev. Tarihi:24.03.2024

Rev. No:03

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerinizin işlenme amacının ve bunların amacına uygun kullanıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- Kanun'a ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkması durumunda buna itiraz etme,
- Kişisel verilerinizin Kanun'a aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız halinde zararın giderilmesini talep etme

Yukarıdaki sağlanan haklarınıza yönelik başvuruların www.bilgiliholding.com 'den ulaşabileceğiniz Kişisel Veri Sahibi Başvuru Formu'nu doldurarak Şirket'e kimlik ve adres bilgilerinizi tespit edici belgeleri de ekleyerek, yazılı ve ıslak imzalı olarak elden, postayla ya da noter kanalıyla **Sinanpaşa Mah. Şair Nedim Caddesi No:20 K:6 34353 Beşiktaş/İstanbul/Türkiye** adresine ya da hukuk@bilgiliholding.com e-posta adresine iletebilirsiniz. Talebinizin Şirket'e ulaşmasından itibaren en geç 30 (otuz) otuz gün içinde başvurularınız ücretsiz olarak sonuçlandırılacaktır; ancak işlemin ayrıca bir maliyet gerektirmesi halinde Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenecek tarifeye göre tarafınızdan ücret talep edilebilecektir.

BİLGİLİ HOLDİNG ANONİM ŞİRKETİ
VERİ SAHİBİ BAŞVURU FORMU**1. Başvuru Hakkınıza İlişkin Genel Bilgilendirme**

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun ("6698 sayılı Kanun") 11. maddesi uyarınca veri sahibi olarak Bilgili Holding Anonim Şirketi'ne ("Şirket") başvurarak aşağıda yer verilen taleplerde bulunabilirsiniz:

- I. Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenmek,
- II. Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etmek,
- III. Kişisel verilerinizin işleme amacı ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenmek,
- IV. Kişisel verilerinizin yurt içinde veya yurt dışında aktarıldığı üçüncü kişileri öğrenmek,
- V. Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini istemek ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini istemek,
- VI. 6698 sayılı Kanun ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde kişisel verilerinizin silinmesini, yok edilmesini veya anonim hale getirilmesini istemek ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini istemek,
- VII. İşlenen verilerinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etmek,
- VIII. Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etmek. Şirketimiz 6698 sayılı Kanun'un 13. maddesine dayanarak başvurunuzu talebin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç otuz (30) gün içinde sonuçlandıracaktır.

2. BAŞVURU YÖNTEMİ

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("**Kanun**") 11. Maddesinde sayılan haklarınız kapsamında taleplerinizi, Kanun'un 13. Maddesi ve Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'in 5. Maddesi gereğince işbu form ile aşağıda açıklanan yöntemlerden biriyle başvurunuzu Bilgili Holding Grubu'na iletebilirsiniz.

| | BAŞVURU YÖNTEMİ | BAŞVURU YAPILACAK ADRES | BAŞVURUDA GÖSTERİLECEK BİLGİ |
|---------------------------------|--|---|---|
| 1. Yazılı Olarak Başvuru | Islak imzalı şahsen veya iadeli taahhülle başvuru veya noter vasıtasıyla başvuru | Bilgili Holding Grubu Şair Nedim Cad. No:20 K:6 Beşiktaş/İstanbul | Zarfın/tebligatın üzerinde "Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında Bilgi Talebi" yazılacaktır. |



BİLGİLİ HOLDİNG
VERİ SAHİBİ BAŞVURU FORMU

Doküman No: GRT-02

Yayın Tarihi:28.03.2024

Rev. Tarihi:24.03.2024

Rev. No:03

| | | | |
|--|---|--------------------------|--|
| 2. Elektronik Posta ile Başvuru | Elektronik posta adresinizi kullanmak suretiyle | hukuk@bilgiliholding.com | E-postanın konu kısmına "Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında Bilgi Talebi" yazılacaktır. |
|--|---|--------------------------|--|

2. Kimlik ve İletişim Bilgileriniz

Sizinle iletişime geçebilmemiz ve kimliğinizi doğrulayabilmemiz için aşağıdaki alanları doldurunuz.

| | |
|--|--|
| Ad-Soyad: | |
| T.C. Kimlik Numarası/ T.C. vatandaşı olmayanlar için Pasaport Numarası veya Kimlik Numarası: | |
| Tebliğat Esas Yerleşim Yeri / İşyeri Adresi: | |
| Cep Telefon Numarası: | |
| Sabit Telefon Numarası: | |
| E-Posta Adresi: | |

3. Kurumumuz ile İlişkiniz

Müşteri Potansiyel Müşteri
Çalışan Eski Çalışan
Diğer (lütfen belirtiniz):

4. Talep Konusu

Kişisel verilerinize ilişkin talebinizi aşağıda açıkça yazmanızı rica ederiz. Konuya ilişkin bilgi ve belgeler başvuruya eklenmelidir.

BİLGİLİ**BİLGİLİ HOLDİNG
VERİ SAHİBİ BAŞVURU FORMU**

Doküman No: GRT-02

Yayın Tarihi:28.03.2024

Rev. Tarihi:24.03.2024

Rev. No:03

5. Yanıtınızın Tarafınıza Bildirilme Yöntemini Seçiniz

Başvuru formunun 2. Bölümünde sağlamış olduğum posta adresime gönderilmesini istiyorum.

Başvuru formunun 2. Bölümünde sağlamış olduğum e-posta adresime gönderilmesini istiyorum.

Yukarıda belirttiğim talepler doğrultusunda, Kurumunuza yapmış olduğum başvurumun Kanun'un 13. Maddesi uyarınca değerlendirilerek tarafıma bilgi verilmesini rica ederim.

İşbu başvuruda tarafınıza sağlamış olduğum bilgi ve belgelerin doğru ve güncel olduğunu, Şirketimizin başvurumu sonuçlandırabilmek adına ilave belge talep edebileceğini ve ayrıca bir maliyet gerektirmesi halinde Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenen ücreti ödemem gerekebileceği hususunda aydınlatıldığımı kabul, beyan ve taahhüt ederim.

Başvuruda Bulunan İlgili Kişi (Veri Sahibi):**Ad-Soyadı:****Başvuru Tarihi:****İmza:**

Bilgili Holding; Tâbi olduğu ulusal, uluslararası veya sektörel düzenlemelerden, ilgili mevzuat ve standart gereklerini yerine getirmekten, anlaşmalardan doğan yükümlülüklerini karşılamaktan, iç ve dış paydaşlara yönelik kurumsal sorumluluklardan kaynaklanan bilgi güvenliği gereksinimlerini sağlamak amacıyla;

- Personel, tedarikçi ve diğer paydaşların bilgi varlıklarına güvenli bir şekilde erişim sağlamasını,
- Bilginin bütünlüğünü, gizliliğini ve yetkiler dâhilinde erişilebilirliğini ve sürekliliğini korumayı,
- Bilgi güvenliği faaliyetlerinin işletilmesinde gerekli güvenlik kontrolleri uygulamayı ve buna bağlı rol ve sorumlulukları tanımlayarak ilgili kişilerin atanmasını,
- Kendisinin bilgi varlıkları üzerinde oluşabilecek riskleri değerlendirmeyi ve yönetmeyi,
- Bilgi güvenliği ile ilgili tüm yasal mevzuat ve sözleşmelere uyulmasını için mümkün olan en kısa sürede ve kesintisiz olarak hizmetlerimizi sunmayı,
- Bilgi güvenliği yönetim sistemimizin TS ISO/IEC 27001 BGYS standardının gereklerini yerine getirecek şekilde kaynakların tahsis edilmesini, kurulmasını, işletilmesini ve sürekli iyileştirilmesini,
- Firmamızın güvenilirliğini ve itibarını korumayı,
- Bilginin işlendiği alanlarda bilginin güvenliğinin sağlanabilmesi amacıyla gerekli fiziksel ve çevresel güvenlik önlemlerini almayı,
- Bilgi güvenliği politikalarını uygulamayı, kontrolünü sağlamayı ve olası ihlal durumlarında gerekli görülen yaptırımları uygulamayı,
- Bilgi güvenliği tehditlerinin etkisini azaltmayı ve işin sürekliliği ve sürdürülebilirliğini sağlamayı,
- Kurulan kontrol altyapısı ile bilgiye erişimi kontrol etmek ve yetkisiz erişimleri önlemek için ilgili tüm alanlarda gerekli güvenlik kontrollerini sağlamayı,
- Gerçekleştirilen bilgi güvenliği çalışmalarının yasalara ve standartlara uygunluğunu tespit etmek için iç denetimler ve bağımsız 3. Taraf kurumlar tarafından denetlenmeyi,
- Bilgi güvenliği farkındalığını arttırmak amacıyla yetkinlikleri geliştirecek eğitimleri sağlamayı,

Taahhüt eder.

| | | | |
|---|--|--------------------|--------------|
| HAZIRLAYAN Bilgi Güvenliği Yönetim Ekibi -BT Sorumlusu | KONTROL EDEN Bilgi Güvenliği Yönetim Temsilcisi | ONAY CEO | Sayfa 1/1 |
|---|--|--------------------|--------------|

| | | | | |
|----------------------------|---|--------------|----------------------|----------|
| BİLGİLİ | BİLGİLİ HOLDİNG | | | |
| | KALİTE, ÇEVRE VE İŞ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI | | | |
| | Doküman No | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi / No | Sayfa No |
| | HOL-PO-00-01 | 03.06.2024 | - | 1/1 |
| Hazırlayan Kalite Ekibi | | | Onaylayan CEO | |

Bilgili Holding;

“Proje Geliştirme, restorasyon ve inşaat faaliyetleri, turizm faaliyetleri, gayrimenkul geliştirme, gayrimenkul satışı, gayrimenkul kiralama ve işletme faaliyetleri”

Kapsamı ile faaliyet göstererek yaşama değer katan projeler geliştirmeyi kendine ilke edinmiştir. İstanbul Akaretler 'deki Sıraevler Projesiyle gayrimenkul sektöründeki yatırımlarına başlayan Bilgili Holding, süreç içerisinde yapı sanatına katkı sağlayan ve kültürel değerleri ön planda tutan birçok global ölçekli değerli esere imzasını atmıştır.

İş ve gayrimenkul geliştirme sektörlerinde sürekli öğrenen dinamik ve inovatif ekibi ile yaratıcı fikirleri ışığında, yaşam tarzında yenilikler sunan kültür, sanat ve doğayı günlük yaşamın içine taşıyan, yatırımları ve yeni yatırımcıları teşvik eden imza projeler ile iş ortakları, müşteriler ve çalışanlar için tercih edilen bir marka olmak misyonu ile faaliyetlerini sürdürmektedir.

Üretim pratiğinde; farklı faaliyet alanlardaki kazanımlarını ekonomik, çevresel ve sosyal alanlarda kurumsal sürdürülebilirlik anlayışı ile etkileşimde bulunduğu tüm çözüm ortaklarıyla çağın yeniliklerine uygun şekilde yaşatmayı hedeflemektedir. **Kuruluş faaliyetleri kapsamında sürekli iyileştirme çalışmalarını gerçekleştireceğini taahhüt etmektedir.**

Kuruluş itibar ve prensibine değer katan ana kilometre taşları;

- Kurum kültürü içerisinde; yapılan işin ölçeğine bakılmaksızın hassasiyetle hayata geçirilen ve faaliyetleri sürdürülen tüm projeler için insana, doğaya ve geleceğe sorumluluk duygusunun her daim ön planda tutulması,
- İnsan kaynağının en önemli faktör olduğunun bilincinde olarak çalışanlarının yaratıcılık ve yeteneklerini geliştirmeyi önemseyerek, iş tatminlerini arttırmaya yönelik faaliyetlerle ihtiyaç olduğunda değişimi yönetmek ve yetkinlik sahibi çalışan portföyüne sahip olmak,
- Tüm marka iştiraklerimizle, etik değerleri ön planda tutarak, yerel yönetimlerle, yazılı ve görsel basın ile, alt yüklenicilerimiz, tedarikçilerimiz ve diğer paydaşlarımızla olan ilişkilerimizde adil, iyi niyetli ve anlayışlı olarak sürdürülebilir etkili iletişim sağlamak,
- Tüm faaliyet alanlarında güvenilir, kaliteli ve sosyal sorumluluk konusunda sağduyulu hizmet sunmak,
- Çevre faaliyetleri kapsamında kirliliğin önlenmesi, atıkların ayrıştırılması, azaltılması ve enerji tüketimine yönelik azaltıcı faaliyetler gerçekleştirilmesini taahhüt eder,
- İş sağlığı ve güvenliği çalışmaları ile iş kazalarını azaltmayı ve önüne geçme faaliyetlerini sürdürmeyi gerçekleştirirken güvenli çalışma ortamını sağlamayı ve faaliyetleri sürdürürken çalışanların katılımını taahhüt eder,
- Tüm faaliyet alanlarında standart, mevzuat, çevre ve ahlak kurallarına uyumlu, sözleşme şartlarına, ulusal ve uluslararası düzenlemeleri kapsayacak bir şekilde çalışmalarını gerçekleştirmeyi taahhüt eder,
- Entegre yönetim sistemi politikasını, tüm çalışanları, paydaşları ve iş ortakları ile aynı sorumluluk bilinci ile uygular,
- Teknolojik yenilikleri takip ederek entegre proje yönetimini ilke edinmek,

Bilgili Holding tüm departmanları ile yüksek entelektüel donanımı, özgün ve fark yaratan projeleri ile yasal ve etik zeminde topluma örnek olma hedefiyle faaliyetlerini sürdürmeyi amaçlamaktadır.

CEO
Sinan TEMO

| BİLGİLİ | ŞİKAYET POLİTİKASI | | | |
|----------------------------|--------------------|--------------|----------------------|----------|
| | Doküman No | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi / No | Sayfa No |
| | HOL-PO-00-02 | 20.07.2023 | 1 | 1/1 |
| Hazırlayan Kalite Ekibi | | | Onaylayan CEO | |

Bilgili Holding faaliyetleri kapsamında hayata geçirilen tüm proje ve hizmetlerin; son kullanıcı tarafından amacına uygun, güvenli, taahhütlerine hizmet eder şekilde faydalanılması amaç edinilmiştir.

Bilgili Holding, Kalite Politikasına uyumlu şekilde sürdürdüğü tüm faaliyetlerine yönelik gelen şikayetleri, sorunların tespiti için çok değerli olduğu bilinciyle fırsat olarak benimser. Gerekli geliştirici ve düzenleyici aksiyonları alarak en kısa sürede en doğru müdahaleleri yapıp sonuçlandırarak yanıtlamayı amaçlar.

Şikayetleri, başta mevzuata uygunluk olmak üzere, müşteri odaklılık ve gizlilik prensiplerine uygun çözüm yolları arayarak değerlendirir, bu süreci şirket kaynaklarını etkin kullanarak adil ve şeffaf bir şekilde yönetir ve arşivler.

Şikâyet politikası çerçevesindeki hedefler;

- Şikâyeti alan kişinin nazik, anlayışlı ve mümkünse acil durumlar konusunda atik geri bildirimler yapılabilmesi için yetkin kişilerin görevlendirilmesi,
- Şikâyetleri yasal yükümlülükler çerçevesinde değerlendirmek,
- Şikâyetleri başka ek prosedürler gerekmediği sürece 10 günü aşmayan bir süre içinde işleme almak,
- Şikâyetçilerin kişisel bilgilerini gizli tutarak "gizlilik ilkesini" esas alarak; şeffaf, eşit, adil bir şekilde değerlendirilmek,
- Geri bildirimlerden toplanan verileri değerlendirerek şikâyet memnuniyet sistemimizi sürekli olarak iyileştirmek,
- Şikâyetin yinelenmemesi için gerekli önlem ve iyileştirmeler için aksiyon planının belirlenmesi,
- Tüm erişim kanallarımızın paydaşlara açık olacak şekilde erişebilirliğinin sağlamak.

Tüm bu hedefler ışığındaki şikâyet geri bildirimlerinin en aza indirilmesi ve memnuniyet oranının ivmeli şekilde artması için ölçeğine bakmaksızın tüm proje ve faaliyet alanlarında aynı hassasiyetin korunması, sürdürülebilir şekilde takibinin yapılması, güvenli şekilde şirkette belleğinde muhafazası sağlanmıştır.

CEO
Sinan TEMO