

## MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ HİZMETLERİNE İLİŞKİN ÖZELLEŞTİRİLMİŞ BİLGİLENDİRME METNİ

1-) Halkbank Müşteri İletişim Merkezi aracılığıyla tarafınıza hizmet verilebilmesi, talep ve/veya şikâyetlerinizin değerlendirilebilmesi amacıyla ilettiğiniz kişisel verileriniz; Kişisel Verilerin Korunması mevzuatında belirtilen ilkeler kapsamında; “kanunlarda açıkça öngörülmesi”, “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”, “bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlenmesinin zorunlu olması”, “ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması” hukuka uygunluk nedenlerine dayalı olarak ve hizmetin niteliğine bağlı olarak, aşağıda belirtilen amaçlarla “Veri Sorumlusu” sıfatıyla Türkiye Halk Bankası Anonim Şirketi (Halkbank) tarafından işlenmektedir.

- Bankacılık Kanunu, Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu, Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun, Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun gibi Bankamızın tabi olduğu mevzuattan doğan yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi,
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., Mali Suçları Araştırma Kurulu, Maliye Bakanlığı, Kredi Kayıt Bürosu, T.C. Merkez Bankası, Türkiye Bankalar Birliği, Hazine Müsteşarlığı gibi resmî, idari merciler tarafından talep edilmesi halinde bilgilendirme ve raporlama yükümlülüklerine uyulması,
- Bankacılık faaliyetlerinin Banka prosedürleri ve/veya ilgili mevzuata uygun olarak yürütülmesinin temini,
- Sözleşmeye dayalı ilişki kapsamında sizinle imzaladığımız sözleşmelerin ve mesafeli olarak kurulan sözleşmelerin gereğinin yerine getirilebilmesi, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik hükümleri kapsamında Elektronik Ticaret izninin alınabilmesi,
- Tabi olduğumuz mevzuatlar uyarınca müşterimizi tanımamız konusundaki yükümlülüklerimizi yerine getirebilmek için kimlik ve adres tespiti başta olmak üzere mesleğiniz, gelir durumunuz, Bankamızda işlem yapma amacınız gibi bilgilerinizin kaydedilmesi, • Şikâyet, itiraz, talep, öneri, memnuniyet gibi bildirimlerin sizlere daha iyi hizmet verebilmek için bildirim yönetim sistemimizde kayıt altında tutulması,
- Elektronik (SWIFT, İnternet/Mobil Bankacılık, Genel Müdürlük Birimleri, Şubeler, ATM’ler, İnternet Şubesi, Müşteri İletişim Merkezi gibi diğer tüm hizmet birimleri ve kanalları aracılığıyla) veya kâğıt ortamında gerçekleştirilecek işleme dayanak olacak tüm kayıt ve belgelerin düzenlenmesi,
- Bankacılık Kanunu ve mevzuat kapsamında aracılık ettiğimiz ve acente sıfatıyla sunabileceğimiz ürün ve hizmetlerde kullanılması,
- İş faaliyetlerinin ve operasyonel süreçlerin planlanması ve icrası,
- Müşteri ilişkilerinin yürütülmesi ve icrası,
- Sizlere ait verilerin doğru ve güncel tutulmasının sağlanması,
- Müşteri memnuniyetinin temini ve kurumsal iletişim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,
- Sosyal medya üzerinden yapılan talep ve şikâyetlerinizin değerlendirilmesi ve çözüm önerilmesi,
- Bankamızın hizmet birimleri, bağlı ortaklıkları ve iştirakleriyle yürüttüğü işlerin icrası ve ilişkilerin yönetimi,
- Bankamızın taraf olduğu soruşturma dosyası, dava ve icra takiplerinin yürütülmesi, hukuki danışmanlık alınması,
- Kurumsal sürdürülebilirlik, kurumsal yönetim, stratejik planlama ve bilgi güvenliği süreçlerinin planlanması, denetlenmesi ve uygulanması.

2-) Sunulan hizmetin niteliğine bağlı olarak kişisel verileriniz; Müşteri İletişim Merkezimiz kanalıyla sunulan hizmetlerimizin yerine getirilebilmesi veya Bankamıza yöneltmiş olduğunuz

şikâyet/taleplerinizin değerlendirilebilmesi amaçlarıyla faaliyetlerimizi yürütmek üzere hizmet aldığımız üçüncü taraflar, iş birliği yapılan kuruluşlar, program ortakları gibi kuruluşlar ile bağlı ortaklıklarımız ve iştiraklerimiz, yurt içi, yurt dışı hizmet birimlerimiz ile paylaşılabilir.

3-) Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun ilgili kişinin haklarını düzenleyen 11. Maddesi kapsamındaki taleplerinizi Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'e göre Bankamıza yapacağınız bir taleple kullanabilirsiniz.

Yazılı olarak yapmak istediğiniz başvurularınızı, gerekli belgeleri ekleyerek veri sorumlusu olan Halkbank Genel Müdürlüğüne veya şubelerine verebilirsiniz. Başvuru formuna <https://www.halkbank.com.tr/content/dam/halkbank/tr/dokumanlar/genel/kvkk-formlari/veri-sahibi-basvuru-formu-220922.pdf> adresinden erişebilirsiniz.

KEP yoluyla yapmak istediğiniz başvurularınızı [halkbank.muhaberat@hs03.kep.tr](mailto:halkbank.muhaberat@hs03.kep.tr) adresimize yapabilirsiniz.

Talebinizin niteliğine göre bilgi ve belgelerin eksiksiz ve doğru olarak tarafımıza iletilmesi gerekmektedir. İstenilen bilgi ve belgelerin gereği gibi iletilmemesi durumunda, Halkbank tarafından talebinize istinaden yapılacak araştırmaların tam ve nitelikli şekilde yürütülmesinde aksaklıklar yaşanabilecektir. Bu durumda, Halkbank kanuni haklarını saklı tuttuğunu beyan eder. Bu nedenle; başvurunuzun, talebinizin niteliğine göre eksiksiz ve istenilen bilgileri ve belgeleri içerecek şekilde gönderilmesi gerekmektedir