

KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN ÇAĞRI MERKEZİ AYDINLATMA METNİ

Bu aydınlatma metni, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’nun (“**Kanun**”) 10. maddesi ile Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ kapsamında ParaQR Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri Anonim Şirketi (“**ParaQR**”) tarafından Veri Sorumlusu sıfatıyla aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmesi amacı ile hazırlanmıştır.

1. Veri Sorumlusunun Kimliği

ParaQR, Kanun kapsamında “Veri Sorumlusu” sıfatıyla kişisel verilerinizi işlemektedir. ParaQR’a aşağıda yazılı iletişim bilgilerinden ulaşabilirsiniz.

Adres: Barbaros Mah. Begonya Sokak Alive Tower Blok No:7 İç Kapı No:86 Ataşehir/ İSTANBUL	E-Posta: info@paraqr.com
Telefon: 0850 800 00 77	KEP: paraqr@hs01.kep.tr

2. Kişisel Verisi İşlenen Kişi Grupları

ParaQR Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. tarafından sunulan hizmetler ile ilgili yapılan sesli görüşmeler yoluyla kişisel verileri işlenen ParaQR hizmetlerinden faydalanan Müşteri (Ürün veya Hizmet Alan Kişi), ParaQR’ın faaliyetleri ile ilgili talep ve şikayetlerin yönetilmesi hakkında görüşmeler yaptığı üçüncü kişiler yoluyla çağrı merkezi aracılığıyla ParaQR ile iletişime geçen kişiler işbu Aydınlatma Metninin kişi grubunu oluşturmaktadır.

3. İşlenen Kişisel Veriler

ParaQR tarafından 2.maddede belirtilen ilgili kişiler hakkında işlenen kişisel veriler aşağıdaki gibidir:

Kimlik Verisi	Adı-Soyadı, Anne-Baba Adı, Doğum Tarihi, T.C. Kimlik No
İletişim Verisi	Elektronik Posta Adresi, Cep Telefon Numarası
Risk Yönetim Verisi	Sesli görüşme kaydı, arama tarihi ve saati, arama süresi, arama yönü (gelen/giden), görüşme sırasında beyan edilen kimlik ve işlem bilgileri.
Müşteri İşlem Verisi	Çağrı merkezi aracılığıyla iletilen işlem talepleri, müşteri talimatları ve talimatlara ilişkin kayıtlar, işlemlere ilişkin çağrı sırasında paylaşılan belgeler
Görsel ve İşitsel Kayıtlar	Çağrı Merkezi Ses Kayıtları

4. Kişisel Veri İşleme Amaçları

Kişisel verileriniz veri sorumlusu tarafından aşağıda sayılı amaçlarla sınırlı olarak işlenmektedir.

Kimlik Verisi	Sözleşme Süreçlerinin Yürütülmesi,
----------------------	--

	• Bilgi Güvenliği Süreçlerinin Yürütülmesi • İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi • Faaliyetlerin Mevzuata Uygun Yürütülmesi • İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi • Denetim / Etik Faaliyetlerinin Yürütülmesi • Mal / Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi • Talep / Şikayetlerin Takibi • Mal / Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi • Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi • Müşteri Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi • Veri Sorumlusu Operasyonlarının Güvenliğinin Temini • İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi • Yetkili Kişi, Kurum Ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi <i>(Talep ve şikayetlerin çözümlenmesi, ilgili kişiye doğru hitap edebilmek, hizmet/işlem güvenliğini sağlayabilmek, bilgilerin doğruluğunu ve güncelliğini sağlayabilmek, ilgili kişiye ait kayıtların diğer müşterilere ilişkin kayıtlardan ayırt edilebilmesi, müşteri ilişkileri süreçlerini doğru yönetebilmek, veri sorumlusu tarafından sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi, takip edebilmek ve raporlayabilmek, aramanın teyidinin gerçekleşmesi, ilgili mevzuata aykırı her türlü fiil, suç veya davranışa karşı ilgili kişinin, ParaQR çalışanlarının ve diğer üçüncü kişilerin güvenliğini sağlamak, ilgili mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri yerine getirmek ve yetkili ve görevli özel veya kamu kurum ve kuruluşlarına karşı yükümlülükleri yerine getirmek, doğacak uyuşmazlıklarda mahkeme, icra dairesi, hakem heyeti gibi resmi kurum ve kuruluşlara karşı her türlü dava, cevap ve itiraz hakkının kullanılması, doğabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılması ve gerekli bilgileri temin etme, sunma, raporlama, bilgilendirme yükümlülüklerine uyma, uyuşmazlıklara ilişkin görüşme ve anlaşma süreçlerinin yürütülmesi, uyuşmazlıklara ilişkin görüşme ve anlaşma süreçlerinin yürütülmesi, ilgili kişinin ParaQR'dan bilgi talep etmesi veya yasal hakları kapsamında başvuruda bulunması halinde gerekli bilgilerin ilgili kişiye ulaştırılabilmesi, sözleşme ve mevzuata aykırı şekilde kullanımı engellemek, şüpheli işlemleri ve hukuka aykırı kullanımları tespit edebilmek, iç denetim ve kontrol ile</i>
--	--

	<i>raporlama, test, geliştirme çalışmalarını yapabilmek amacıyla)</i>
İletişim Verisi	• Sözleşme Süreçlerinin Yürütülmesi, • İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi, • İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi • Faaliyetlerin Mevzuata Uygun Yürütülmesi • İç Denetim/Soruşturma/İstihbarat Faaliyetlerinin Yürütülmesi, • Yetkili Kişi, Kurum Ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi, • Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi • Müşteri Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi • Mal/ Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi • Veri Sorumlusu Operasyonlarının Güvenliğinin Temini • Talep/Şikâyetlerin Takibi <i>(Talep ve şikâyetlerin çözümlenmesi ve ilgili kişiye doğru hitap edebilmek, hizmet/işlem güvenliğini sağlayabilmek, bilgilerin doğruluğunu ve güncelliğini sağlayabilmek, ilgili kişiye ait kayıtların diğer müşterilere ilişkin kayıtlardan ayırt edilebilmesi, müşteri ilişkileri süreçlerini doğru yönetebilmek, takip edebilmek ve raporlayabilmek, veri sorumlusu tarafından sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi, aramanın teyidinin gerçekleşmesi, ilgili mevzuata aykırı her türlü fiil, suç veya davranışa karşı ilgili kişinin, ParaQR çalışanlarının ve diğer üçüncü kişilerin güvenliğini sağlamak, ilgili mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri yerine getirmek ve yetkili ve görevli özel veya kamu kurum ve kuruluşlarına karşı yükümlülükleri yerine getirmek, doğacak uyuşmazlıklarda mahkeme, icra dairesi, hakem heyeti gibi resmi kurum ve kuruluşlara karşı her türlü dava, cevap ve itiraz hakkının kullanılması, doğabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılması ve gerekli bilgileri temin etme, sunma, raporlama, bilgilendirme yükümlülüklerine uyma, uyuşmazlıklara ilişkin görüşme ve anlaşma süreçlerinin yürütülmesi, uyuşmazlıklara ilişkin görüşme ve anlaşma süreçlerinin yürütülmesi, ilgili kişinin ParaQR'dan bilgi talep etmesi veya yasal hakları kapsamında başvuruda bulunması halinde gerekli bilgilerin ilgili kişiye ulaştırılabilmesi, sözleşme ve mevzuata aykırı şekilde kullanımı engellemek, şüpheli işlemleri ve hukuka aykırı kullanımları tespit edebilmek, iç denetim ve kontrol ile raporlama, test, geliştirme çalışmalarını yapabilmek amacıyla)</i>
Risk Yönetim Verisi	• Veri Sorumlusu Operasyonlarının Güvenliğinin Temini • İş faaliyetlerinin yürütülmesi yürütülmesi/denetimi

	• Denetim / Etik Faaliyetlerinin Yürütülmesi • İç Denetim/ Soruşturma / İstihbarat Faaliyetlerinin Yürütülmesi • Risk Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi • Sözleşme Süreçlerinin Yürütülmesi • Talep / Şikayetlerin Takibi • Yetkili Kişi, Kurum Ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi <i>(Talep ve şikayetlerin çözümlenmesi, ilgili kişiye doğru hitap edebilmek, hizmet/işlem güvenliğini sağlayabilmek, bilgilerin doğruluğunu ve güncelliğini sağlayabilmek, ilgili kişiye ait kayıtların diğer müşterilere ilişkin kayıtlardan ayırt edilebilmesi, müşteri ilişkileri süreçlerini doğru yönetebilmek, veri sorumlusu tarafından sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi, takip edebilmek ve raporlayabilmek, ilgili mevzuata aykırı her türlü fil, suç veya davranışa karşı ilgili kişinin, ParaQR çalışanlarının ve diğer üçüncü kişilerin güvenliğini sağlamak, ilgili mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri yerine getirmek ve yetkili ve görevli özel veya kamu kurum ve kuruluşlarına karşı yükümlülükleri yerine getirmek, doğacak uyuşmazlıklarda mahkeme, icra dairesi, hakem heyeti gibi resmi kurum ve kuruluşlara karşı her türlü dava, cevap ve itiraz hakkının kullanılması, doğabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılması ve gerekli bilgileri temin etme, sunma, raporlama, bilgilendirme yükümlülüklerine uyma, uyuşmazlıklara ilişkin görüşme ve anlaşma süreçlerinin yürütülmesi, uyuşmazlıklara ilişkin görüşme ve anlaşma süreçlerinin yürütülmesi, ilgili kişinin ParaQR'dan bilgi talep etmesi veya yasal hakları kapsamında başvuruda bulunması halinde gerekli bilgilerin ilgili kişiye ulaştırılabilmesi, sözleşme ve mevzuata aykırı şekilde kullanımı engellemek, şüpheli işlemleri ve hukuka aykırı kullanımları tespit edebilmek, iptal işlemlerini gerçekleştirebilmek, iç denetim ve kontrol ile raporlama, test, geliştirme çalışmalarını yapabilmek amacıyla)</i>
Müşteri İşlem Verisi	• Sözleşme Süreçlerinin Yürütülmesi, • İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi, • İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi • Denetim / Etik Faaliyetlerinin Yürütülmesi • İç Denetim/Soruşturma/İstihbarat Faaliyetlerinin Yürütülmesi • Faaliyetlerin Mevzuata Uygun Yürütülmesi • Mal / Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi • Talep / Şikayetlerin Takibi • Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi • Risk Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi

	• Saklama Ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi • Veri Sorumlusu Operasyonlarının Güvenliğinin Temin • Yetkili Kişi, Kurum Ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi <i>(Talep ve şikayetlerin çözümlenmesi, ilgili kişiye doğru hitap edebilmek, hizmet/işlem güvenliğini sağlayabilmek, bilgilerin doğruluğunu ve güncelliğini sağlayabilmek, ilgili kişiye ait kayıtların diğer müşterilere ilişkin kayıtlardan ayırt edilebilmesi, veri sorumlusu tarafından sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi, müşteri ilişkileri süreçlerini doğru yönetebilmek, takip edebilmek ve raporlayabilmek, ilgili mevzuata aykırı her türlü fiil, suç veya davranışa karşı ilgili kişinin, ParaQR çalışanlarının ve diğer üçüncü kişilerin güvenliğini sağlamak, ilgili mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri yerine getirmek ve yetkili ve görevli özel veya kamu kurum ve kuruluşlarına karşı yükümlülükleri yerine getirmek, doğacak uyuşmazlıklarda mahkeme, icra dairesi, hakem heyeti gibi resmi kurum ve kuruluşlara karşı her türlü dava, cevap ve itiraz hakkının kullanılması, doğabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılması ve gerekli bilgileri temin etme, sunma, raporlama, bilgilendirme yükümlülüklerine uyma, uyuşmazlıklara ilişkin görüşme ve anlaşma süreçlerinin yürütülmesi, uyuşmazlıklara ilişkin görüşme ve anlaşma süreçlerinin yürütülmesi, ilgili kişinin ParaQR'dan bilgi talep etmesi veya yasal hakları kapsamında başvuruda bulunması halinde gerekli bilgilerin ilgili kişiye ulaştırılabilmesi, sözleşme ve mevzuata aykırı şekilde kullanımı engellemek, şüpheli işlemleri ve hukuka aykırı kullanımları tespit edebilmek, iptal işlemlerini gerçekleştirebilmek, iç denetim ve kontrol ile raporlama, test, geliştirme çalışmalarını yapabilmek amacıyla)</i>
Görsel ve İşitsel Kayıtlar	• Sözleşme Süreçlerinin Yürütülmesi • Faaliyetlerin Mevzuata Uygun Yürütülmesi • Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi, • Saklama ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi, • Talep / Şikayetlerin Takibi • İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi • Mal / Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi • İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi <i>(Talep ve şikayetlerin çözümlenmesi, ilgili kişiye doğru hitap edebilmek, hizmet/işlem güvenliğini sağlayabilmek, bilgilerin doğruluğunu ve güncelliğini sağlayabilmek, ilgili kişiye ait kayıtların diğer müşterilere ilişkin kayıtlardan ayırt edilebilmesi, veri sorumlusu tarafından sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi, müşteri ilişkileri süreçlerini doğru</i>

	yönetebilmek, takip edebilmek ve raporlayabilmek, ilgili mevzuata aykırı her türlü fiil, suç veya davranışa karşı ilgili kişinin, ParaQR çalışanlarının ve diğer üçüncü kişilerin güvenliğini sağlamak, saklama ve arşiv faaliyetlerini yürütmek, ilgili mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri yerine getirmek ve yetkili ve görevli özel veya kamu kurum ve kuruluşlarına karşı yükümlülükleri yerine getirmek, doğacak uyuşmazlıklarda mahkeme, icra dairesi, hakem heyeti gibi resmi kurum ve kuruluşlara karşı her türlü dava, cevap ve itiraz hakkının kullanılması, doğabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılması ve gerekli bilgileri temin etme, sunma, raporlama, bilgilendirme yükümlülüklerine uyma, uyuşmazlıklara ilişkin görüşme ve anlaşma süreçlerinin yürütülmesi, ilgili kişinin ParaQR'dan bilgi talep etmesi veya yasal hakları kapsamında başvuruda bulunması halinde gerekli bilgilerin ilgili kişiye ulaştırılabilmesi, sözleşme ve mevzuata aykırı şekilde kullanımı engellemek, şüpheli işlemleri ve hukuka aykırı kullanımları tespit edebilmek, iptal işlemlerini gerçekleştirebilmek, iç denetim ve kontrol ile raporlama, test, geliştirme çalışmalarını yapabilmek amacıyla)
--	---

5. Aktarılan Kişisel Veriler ve Alıcı Grupları

5.1. 3. maddede yer verilen ve işlenen kişisel verileriniz, Kanun'un 5. ve 8. maddeleri kapsamında işbu aydınlatma metninin 4.maddesinde yer alan veri işleme amaçlarının gerçekleştirilmesi amacıyla;

- Hukuki danışmanlık hizmeti veren avukatlık ofisi,
- Talep edilmesi halinde, Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun'un gerekli kıldığı müşterinin tanınması kapsamında hizmet veren yazılım şirketine, Bankalar, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, MASAK başta olmak üzere Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun kapsamında aktarılması gereken yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile adli makamlara karşı olan bilgi, belge verme ve ParaQR'ın ilgili sair yükümlülüklerini yerine getirilmesi, dava ve cevap hakları gibi yasal hakların kullanılabilmesi amacıyla istenen bilgileri anılan bu kurum, kuruluş ve makamlarla yurt içi; ParaQR'ın çağrı merkezi süreçlerini yürütebilmesi için hizmet alınan iş ortağı ve ParaQR'ın kullanmakta olduğu altyapı ve bilişim sistemlerinin işleyişi gereği bu faaliyetlerin yürütülmesi için yurt içi tedarikçilere aktarılmaktadır.

6. Kişisel Veri Toplama Yöntemi

Tarafınıza ait kişisel veriler, Kanun'a uygun olarak aşağıda belirtilen toplama yöntemleri kullanılarak toplanmakta ve işlenmektedir.

ParaQR'ın faaliyetleri ile ilgili talep ve şikayetlerin yönetilmesi hakkında iş birliği yaptığı üçüncü kişiler yoluyla çağrı merkezi aracılığıyla ParaQR ile karşılıklı olarak

iletişime geçilmesi sırasında bizlere iletmiş olduğunuz talep ve şikayetlerinizin sistemlerimizde kaydedilmesi, çağrı merkeziyle yaptığınız sesli görüşmelerin kaydedilmesi gibi otomatik yöntemler ve otomatik olmayan yöntemlerle.

7. Kişisel Veri İşlenmesinin Hukuki Sebebi

Yukarıda belirtilen işleme yöntemleri ile elektronik yollarla toplanan kişisel verileriniz İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla Kanun'un 5. maddesinde (*kişisel verilerin işlenme şartlarında*) belirtilen;

Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünün yerine getirilmesi, bir sözleşmenin kurulması veya ifası için veri işlemenin zorunlu olması, kanunlarda (5549 Sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun Ve 6493 Sayılı Ödeme Ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri Ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Kanun) açıkça öngörülmesi hukuki sebeplerine dayanılarak,

İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması hukuki sebebine dayanılarak

aktarılmaktadır.

8. İlgili Kişi Olarak Kanun'un 11. Maddesinde Sayılan Haklarınız

Kanun'un 11. maddesi uyarınca, ParaQR'a başvurarak kişisel verileriniz hakkında aşağıdaki konulara ilişkin taleplerde bulunabilirsiniz:

- a) Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- b) Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- c) Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- ç) Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- d) Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- e) 7. maddede öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- f) (d) ve (e) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- g) İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- ğ) Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

Haklarınıza ilişkin taleplerinizi aşağıda belirtilen yöntemlerle **ParaQR**'a iletmeniz durumunda **ParaQR**, niteliğine göre talebi en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandıracaktır. Ancak, işlemin ayrıca bir maliyet doğurması halinde, **ParaQR** tarafından Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nca ("**Kurul**") belirlenen tarifiedeki ücret alınacaktır. Bu kapsamda Kanun'un 13. maddesinin 1. fıkrası gereğince, yukarıda belirtilen haklarınızı

kullanmak ile ilgili talebinizi, yazılı olarak ve Kurul'un belirleyeceği diğer yöntemlerle **ParaQR**'a iletebilirsiniz. Bu çerçevede **ParaQR**'a Kanun'un 11. maddesi kapsamında yapacağınız başvurularda yazılı olarak başvurunuzu ileteceğiniz kanallar ve usuller aşağıda açıklanmaktadır. Yukarıda belirtilen haklarınızı kullanmak için, www.paraqr.com adresinde bir örneği bulunan veri sorumlusuna başvuru formunu doldurup imzaladıktan sonra bu başvuru formunu ya da haklarınızı kullanmak için düzenlediğiniz orijinal imzalı dilekçenizi;

- **Barbaros Mah. Begonya Sokak Alive Tower Blok No:7 İç Kapı No:86 Ataşehir/ İSTANBUL** adresine kimliğinizi tespit edici belgeler ile yazılı olarak iletilebilir,
- Noter vasıtasıyla veya iadeli taahhütlü posta yoluyla yukarıdaki adresimize gönderebilir,
- E-posta adresinizin ParaQR bünyesinde kayıtlı olması halinde info@paraqr.com adresine e-posta yoluyla veya paraqr@hs0.kep.tr adresine KEP gönderebilirsiniz.