

ÇAĞRI MERKEZİ METNİ

Veri sorumlusu POELSAN Plastik Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi olarak, hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, talep ve şikâyetlerinizin takibi amacıyla yapacağınız görüşmelerin ses kaydı yoluyla kayıt altına alınacağını belirtmek isteriz. Görüşme kapsamında işlenen kişisel verileriniz hakkında ayrıntılı aydınlatma metnini dinlemek ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamındaki haklarınızı öğrenmek için 1'i, aydınlatma metnini dinlemeden ses kaydı alınmasını onaylayarak doğrudan temsilciye bağlanmak ve görüşmeye devam etmek için 2'yi tuşlayabilirsiniz.

[1'i tuşlayarak dinleyebilecekleri metin aşağıdadır.](#)

ÇAĞRI MERKEZİNE İLİŞKİN KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI HAKKINDA AYDINLATMA METNİ

Poelsan Plastik Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi ("POELSAN" veya "Şirket") olarak çağrı merkezimiz ile görüşmeniz esnasında Şirketimizce işlenen kişisel verileriniz hakkında sizleri bilgilendirmekteyiz.

POELSAN ile çağrı merkezi üzerinden gerçekleştirdiğiniz görüşmeler kapsamında;

- Ad, soyad gibi kimlik bilgileriniz ile telefon numarası gibi iletişim bilgileriniz; sizlere doğru hitap edilebilmesi, bilgi talebi, öneri ve şikâyetlerinizin takibi ve sonuçlandırılması amaçlarıyla, sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması (KVKK m. 5/2-c) ve temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla meşru menfaatimiz için zorunlu olması (KVKK m. 5/2-f) hukuki sebeplerine dayalı olarak,
- Görüşme boyunca kaydedilen ses kaydı verileriniz; hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, işlem güvenliğinin teyidi ve olası hukuki uyuşmazlıklarda ispat vasıtası olarak kullanılması amaçlarıyla meşru menfaatimiz (KVKK m. 5/2-f) ve bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması (KVKK m. 5/2-e) hukuki sebeplerine dayalı olarak,
- Görüşme sırasında iletmeniz hâlinde diğer genel nitelikli kişisel verileriniz; talep ve işlemlerinizin gereğinin yerine getirilmesi amacıyla ilgili hukuki sebeplere dayanılarak işlenmektedir.
- Çağrı merkezimiz kapsamında özel nitelikli kişisel verileriniz (sağlık, biyometrik veri, dernek/vakıf üyeliği vb.) talep edilmemekte olup görüşme sırasında bu tür verilerin paylaşılmaması rica olunur. Paylaşılması hâlinde bu veriler, 1 Haziran 2024 tarihinde yürürlüğe giren KVKK m. 6/2 uyarınca ancak kanunlarda öngörülme veya bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için zorunlu olması halleriyle sınırlı olarak işlenebilecektir.

Kişisel verileriniz, çağrı merkezi telefon hattı üzerinden otomatik ses kayıt sistemleri vasıtasıyla sözlü ve elektronik ortamda toplanmaktadır. Toplanan veriler, mevzuatta öngörülen zamanaşımı ve saklama süreleri boyunca muhafaza edilecek ve süre sonunda Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik uyarınca imha edilecektir.

Kişisel verileriniz; hukuki uyumazlıkların giderilmesi veya yasal yükümlölüklerin ifası amacıyla yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile adli makamlara ve Şirketimizin hukuki süreçlerini yürüten bağımsız avukat/hukuk danışmanlarına KVKK m. 8 hükümlerine uygun olarak aktarılmaktadır. Kişisel verileriniz kural olarak yurt dışına aktarılmamakta olup yurt dışı aktarımı gerektiren bilişim altyapılarının kullanılması halinde 1 Haziran 2024 KVKK m. 9 düzenlemeleri uyarınca gerekli standart sözleşme veya uygun güvenceler sağlanacaktır.

KVKK'nın 11. maddesi gereğince kişisel verilerinize ilişkin yasal haklarınız kapsamındaki taleplerinizi, Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'de belirtilen şartlara uygun düzenlenmiş dilekçeyle Şabanoğlu OSB Mahallesi, Ulubatlı Caddesi, No. 6, Tekkeköy, Samsun / TÜRKİYE adresine kimlik tespiti yapılmak suretiyle bizzat elden iletebilir ya da noter kanalıyla ulaştırabilirsiniz. Bunun yanı sıra, poelsan@hs01.kep.tr kayıtlı elektronik posta (KEP) adresine, güvenli elektronik imza ve mobil imza ya da tarafınızca POELSAN'a daha önce bildirilen ve sistemimizde kayıtlı bulunan elektronik posta adresinizi kullanmak suretiyle kvkk@poelsan.com adresine iletebilirsiniz. Talepleriniz niteliğine göre en kısa sürede ve en geç 30 (otuz) gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırılacaktır. Ses kayıtlarına erişim taleplerinde üçüncü kişilerin verilerinin korunması amacıyla kural olarak ses dökümü (transkript) maskelenerek sunulur.