Ek 11B

BCR Veri İşleyen Dokümanının Maddi Kapsamı

Veri İşleme Amaçları ve ilgili Kişisel Veri ve İlgili Kişiler Kategorileri Listesi

İşbu Bağlayıcı Şirket Kuralları Veri İşleyen (BCR-P) dokümanının maddi kapsamına ilişkin bölüm 2.1 hükümlerine ek olarak, aşağıdaki tabloda işbu BCR-P kapsamında gerçekleştirilen veri aktarımları hakkında daha fazla ayrıntı verilmektedir. Bu tablo, mevcut BCR-P kapsamında bulunan Veri İşleme Amaçları ve ilgili eri Sahipleri ve Kişisel veri kategorileri hakkında ayrıntılı bilgi sunar. Aşağıdaki tablo, işbu BCR-P kapsamında Ek 1’de listelenen BCR Üye Kuruluşları arasında gerçekleştirilen Kişisel Veri Aktarımları konusunda daha fazla bilgi sağlar.

Kişisel verilerin aktarılabileceği ülkeler, veri işleme faaliyetlerine katılan BCR Üyelerinin yerleşimlerine bağlıdır ve Ek 1’de verilmiştir.

| **Veri işleme faaliyetleri alanı** | | **Veri işleme amacı** | **Kişisel Veri Kategorileri** | **İlgili Kişi Kategorileri** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Operasyon** | *İletişim merkezleri ile ilgili faaliyetler* | **İletişim Merkezi Operasyonları Yönetimi** | **1. Kimlik tespiti verileri** (ör. ad, soyad, e-posta, telefon numarası, adres, Son Müşterinin kimlik tespitine imkan tanıyan kurum içi veri işleme kodu) **2. Mesleki veriler** (ör. iş unvanı, rolü, çalışan kurum içi kimlik numarası, hat raporlama yöneticisi)  **3. Teknik veriler ve bağlantı verileri** (ör. IP adresi, oturum açma bilgileri, cihaz ID verileri) **4. Kişisel yaşam verileri (Son Müşteri için)** (ör. medeni durumu, hane halkı sayısı, evdeki çocukların sayısı ve yaşları, meslek, yaşam alışkanlıkları ve yaşam tarzı, faaliyet alanı) **5. Sözleşme yönetimi verileri** (ör. işlem numarası, satın almanın ayrıntıları, abonelik, satın alınan mal veya hizmetin açıklaması ve koşulları, Son Müşteri ile Veri Sorumlusu arasındaki etkileşim geçmişi) **6. Sadakat programları ve Dış faaliyet verileri** (ör. sadakat programlarının yönetimi ve döngüsü, müşteri adayı bulma, araştırma, anketler, ürün testi ve promosyonu için gerekli veriler) **7. Ekonomik ve Finansal veriler** (ör. ödeme, ödeme koşulları (indirimler, iadeler, vs.) ve banka bilgileri gibi son müşteri talebini yönetmek için gerekli bilgiler) | **BCR Üyelerinin çalışanları**  **Veri Sorumlusu/Müşterinin Son müşterisi / Potansiyel müşterileri**  **Veri Sorumlusu/Müşteri çalışanları ve ilgili personel** |
| **Ayrılma işlemleri (Çıkış faaliyetleri sırasında)** | **1. Kimlik tespiti verileri** (ör. ad, soyad, e-posta, telefon numarası, adres, Son Müşterinin kimlik tespitine imkan tanıyan kurum içi veri işleme kodu **2. Teknik veriler ve bağlantı verileri** (ör. IP adresi, oturum açma bilgileri, cihaz ID verileri) **3. Sözleşme Yönetimi Verileri** (ör. Müşterinin abonelik iptali kararına ilişkin bilgiler, üçüncü bir taraf “aramama listesi” aracılığıyla olanlar dahil) | **BCR Üyelerinin çalışanları**  **Veri Sorumlusu/Müşterinin Son müşterisi / Potansiyel müşterileri** |
| **Son Müşteri memnuniyeti kontrolü** | **1. Kimlik tespiti verileri** (ör. İletişim Merkezi ile etkileşime girmek için kullanılan araçlarla kimlik tespiti (telefon numarası, faks numarası, e-posta adresi, Son Müşterinin kimlik tespitine imkan tanıyan kurum içi veri işleme kodu) **2. Mesleki veriler** (ör. iş unvanı, rolü, hat raporlama yöneticisi, ofis konumu)  **3. Teknik veriler ve bağlantı verileri** (ör. IP adresi, oturum açma bilgileri, cihaz ID verileri) **4. Sözleşme yönetimi verileri** (ör. sağlanan toplu yanıtlar, değerlendirme sonuçları) | **BCR Üyelerinin çalışanları**  **Veri Sorumlusu/Müşterinin Son müşterisi / Potansiyel müşterileri** |
| **Dolandırıcılığın önlenmesi ve tespiti** | **1. Kimlik tespiti verileri** (ör. ad, soyad, e-posta, telefon numarası, adres, Son Müşterinin kimlik tespitine imkan tanıyan kurum içi veri işleme kodu)  **2. Mesleki veriler** (ör. iş unvanı, rolü, hat raporlama yöneticisi, ofis konumu) **3. Teknik veriler ve bağlantı verileri** (ör. IP adresi, oturum açma bilgileri, cihaz ID verileri) **4. Etkileşim verileri** (ör. son müşteri talebiyle ilgili bilgiler, verilen yanıt, konuşmanın dökümü) | **BCR Üyelerinin çalışanları**  **Veri Sorumlusu/Müşterinin Son müşterisi / Potansiyel müşterileri**  **Veri Sorumlusu/Müşteri çalışanları ve ilgili personel** |
| **Etkileşimlerin izlenmesi, dinlenmesi ve kaydedilmesi** | **1. Kimlik tespiti verileri** (ör. ad, soyad, e-posta, telefon numarası, adres, Son Müşterinin kimlik tespitine imkan tanıyan kurum içi veri işleme kodu)  **2. Mesleki veriler** (ör. iş unvanı, rolü, hat raporlama yöneticisi, ofis konumu, çalışan kurum içi kimlik numarası) **3. Teknik veriler ve bağlantı verileri** (ör. IP adresi, oturum açma bilgileri, cihaz ID verileri) **4. Kişisel yaşam verileri** (Son Müşteri için)(ör. medeni durumu, hane halkı sayısı, evdeki çocukların sayısı ve yaşları, meslek, yaşam alışkanlıkları ve yaşam tarzı, faaliyet alanı) **5. Sözleşme yönetimi verileri** (ör. İşlem numarası, satın almanın ayrıntıları, abonelik, satın alınan mal veya hizmetin açıklaması ve koşulları, Son Müşteri ile Veri Sorumlusu arasındaki etkileşim geçmişi) **6. Sadakat programları ve Dış faaliyet verileri** (ör. sadakat programlarının yönetimi ve döngüsü, müşteri adayı bulma, araştırma, anketler, ürün testi ve promosyonu için gerekli veriler) **7. Ekonomik ve Finansal veriler** (ör. ödeme, ödeme koşulları (indirimler, iadeler, vs.) ve banka bilgileri gibi son müşteri talebini yönetmek için gerekli bilgiler) 8. **Etkileşim verileri** (ör. son müşteri talebiyle ilgili bilgiler, verilen yanıt, konuşmanın dökümü) | **BCR Üyelerinin çalışanları**  **Veri Sorumlusu/Müşterinin Son müşterisi / Potansiyel müşterileri**  **Veri Sorumlusu/Müşteri çalışanları ve ilgili personel** |
| **Ticari istihbarat, raporlama ve analiz** | **1. Kimlik tespiti verileri** (ör. ad, soyad **2. Mesleki veriler** (ör. iş unvanı, rolü, hat raporlama yöneticisi, ofis konumu)  **3. Teknik veriler ve bağlantı verileri** (ör. IP adresi, oturum açma bilgileri, cihaz ID verileri) **4. Sözleşme yönetimi verileri** (ör. müşteri tarafından uygulanan KPI ile uyumla ilgili toplu istatistikler) | **BCR Üyelerinin çalışanları**  **Veri Sorumlusu/Müşterinin Son müşterisi / Potansiyel müşterileri**  **Veri Sorumlusu/Müşteri çalışanları ve ilgili personel** |
| **Etkileşimleri numaralandırma ve yönlendirme/ etkileşim teknik yönetimi** | **1. Kimlik tespiti verileri** (ör. ad, soyad, e-posta, telefon numarası, adres, Son Müşterinin kimlik tespitine imkan tanıyan kurum içi veri işleme kodu)  **2. Mesleki veriler** (ör. iş unvanı, rolü, hat raporlama yöneticisi, ofis konumu, çalışan kurum içi kimlik numarası) **3. Teknik veriler ve bağlantı verileri** (ör. IP adresi, oturum açma bilgileri, cihaz ID verileri) **4. Sözleşme yönetimi verileri** (ör. müşterinin abonelik iptali kararına ilişkin bilgiler, üçüncü bir taraf “aramama listesi” aracılığıyla olanlar dahil) | **BCR Üyelerinin çalışanları**  **Veri Sorumlusu/Müşterinin Son müşterisi / Potansiyel müşterileri** |
| **Temsilcinin sesinin ifade gücünü şekillendirmek ve iletişimi iyileştirmek için değiştirilmesi** | **1. Kimlik tespiti verileri** (ör. ad, soyad, e-posta, telefon numarası, adres)  **2. Mesleki veriler** (ör. iş unvanı, rolü, hat raporlama yöneticisi, ofis konumu, çalışan kurum içi kimlik numarası) **3. Teknik veriler ve bağlantı verileri** (ör. IP adresi, oturum açma bilgileri, cihaz ID verileri) | **BCR Üyelerinin çalışanları** |
| *Netino faaliyetleri* | **Moderasyon ve çevrimiçi sosyal etkileşimler** | **1. Kimlik tespiti verileri** (ör. ad, soyad, son müşterinin resmi (bir araçta yayınlanmışsa), e-posta, telefon numarası, takma ad)  **2. Teknik veriler ve bağlantı verileri** (ör. IP adresi, oturum açma bilgileri, cihaz ID verileri) **3. Etkileşim verileri** (ör. ilgili kişinin bir platformda yayınladığı verilere erişim) | **BCR Üyelerinin çalışanları**  **Veri Sorumlusu/Müşterinin Son müşterisi / Potansiyel müşterileri** |
| *WPS/WKS ile ilgili hizmetler* | **KYC Belgelerinin Toplanması ve Analizi (sipariş veren müşteriler adına)** | **1. Kimlik tespiti verileri** (ör. ad, soyad) **2. KYC bilgileri** (ör. kabul/ret, KYC soruşturmalarının sonuçları) | **Müşteri/Veri Sorumlusunun son müşterisi / potansiyel müşterisi** |
| **Müşteri Başvuru Sahipleri Geçmiş Araştırması / KYE (sipariş veren müşteriler adına)** | **1. Kimlik tespiti verileri** (ör. ad, soyad) **2. KYC bilgileri** (ör. kabul/ret, KYC soruşturmalarının sonuçları) | **Müşteri/Veri Sorumlusunun son müşterisi / potansiyel müşterisi** |

BELGE KONTROLÜ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Versiyon | Güncelleme | Değişiklik Özeti |
| 0.1 | 27/02/2022 | Son Onay |
| 0.2 | 19/05/2023 | Belge kontrolü (eklendi)  Ülke ve Bölge güncellemesi |
| 0.3 | 01/04/2024 | Yeniden markalama ve biçimlendirme |

|  |  |
| --- | --- |
| İnceleme Sıklığı | Bu belge en az yılda bir kez veya değişiklik olduğunda gözden geçirilecektir. |
| Düzenleme Tarihi | 25/05/2018 |
| Alan | Gizlilik |
| Sınıflandırma | Kamuya Açık |
| Referans | BCR Ek 11B |