

**STAR RAFİNERİ A.Ş.**  
**ÇAĞRI MERKEZİ SÜREÇLERİ AYDINLATMA METNİ**

Kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerinin korunmasını amaçlayan 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK")'nın "Veri Sorumlusunun Aydınlatma Yükümlülüğü" başlıklı 10. maddesi uyarınca işbu Çağrı Merkezi Süreçleri Aydınlatma Metni ("**Aydınlatma Metni**") ile AYZAĞA MAH. AZERBAYCAN CAD. VADİSTANBUL – SOCAR PLAZA 1D BLOK NO: 3 E İÇ KAPI NO: 1 SARIYER/ İSTANBUL adresinde mukim veri sorumlusu **STAR RAFİNERİ A.Ş. ("STAR")** olarak süreç bazında işlenen kişisel verileriniz hakkında sizleri bilgilendirmeyi hedeflemekteyiz.

**İŞLENEN KİŞİSEL VERİLERİNİZ**

**Çağrı merkezi müşteri hizmetleri süreçleri kapsamında aşağıdaki kişisel verileriniz işlenmektedir:**

**Kimlik Bilgileriniz:** Ad soyadı,

**İletişim Bilgileriniz:** Adres bilgisi, e-posta, telefon numarası

**Müşteri İşlem Bilgileriniz:** STAR ile aranızda bulunan sözleşmeye dair bilgiler, daha önce STAR'dan almış olduğunuz hizmete ilişkin bilgiler, STAR'dan almak istediğiniz hizmete ilişkin bilgiler,

**Talep ve Şikâyet Bilgileriniz:** STAR'dan aldığınız veya almak istediğiniz hizmet kapsamında oluşan talep ve şikâyetlerinizin içeriği,

**Görsel ve İşitsel Kayıtlarınız:** Çağrı merkezi ses kaydınız.

STAR, müşterileri ya da potansiyel ürün veya hizmet alıcıları ile kurduğu ilişkiler kapsamında abonelerine ait özel nitelikli kişisel veri toplamayı amaçlamamaktadır. Abone tarafından sehven iletilen özel nitelikli kişisel verilerden STAR sorumlu değildir.

**KİŞİSEL VERİLERİNİZİN İŞLENME AMACI, TOPLANMA YÖNTEMİ VE HUKUKİ SEBEBİ**

Kişisel verileriniz, STAR tarafından çağrı merkezi süreci kapsamında yalnızca sözlü olarak ve çağrı merkezimiz ile iletişime geçmeniz yoluyla otomatik yöntemlerle toplanır.

SÜREÇ	İŞLEME AMAÇLARI	HUKUKİ SEBEP
Çağrı Merkezi	Tarafınıza doğru hitap edilebilmesi, müşteri ve potansiyel ürün ve hizmet alıcısı ile iletişim faaliyetlerimizin ve talep ve şikâyet yönetiminin icrası, talep ve şikâyetlerinizin çözümüne ilişkin sizlere ulaşılabilmesi, STAR tarafından sunulan hizmetlerden ilgili kişileri faydalandırmak için gerekli çalışmaların iş birimleri tarafından yapılabilmesi, gerekli olması halinde ispat yükümlülüğümüzün yerine getirilmesi, yapılan	- Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirmesi için veri işlemenin zorunlu olması, - İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri

	ihbarların/taleplerin yönetimi ve çözümlenebilmesi, hizmet kalitesini geliştirici çalışmalar yapılması.	işlenmesinin zorunlu olması.
Hukuki İhtilaf Süreçleri	Herhangi bir ihtilaf halinde ispat yükümlülüğümüzün yerine getirilmesi.	- Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlenmesinin zorunlu olması. - Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirmesi için veri işlenmesinin zorunlu olması.

## KİŞİSEL VERİLERİNİZİN AKTARIMI

Kişisel verileriniz, KVKK'nın kişisel verilerin aktarılmasına ilişkin hükümlerine uygun olarak işbu Aydınlatma Metni'nde gösterilen amaçların gerektirdiği ölçüde ve yalnızca bunlarla sınırlı olarak uymakla yükümlü olduğumuz kanunlar, yönetmelikler ve resmi kararlar kapsamında kişisel verilerin aktarımını gerektiren hallerle sınırlı olmak üzere;

- Herhangi bir hukuki ihtilaf olması halinde ispat yükümlülüğümüzün yerine getirilmesi kapsamında ve resmi talep yazısına cevaben Emniyet Müdürlükleri, Jandarma, diğer kolluk kuvvetleri, adli makamlar, mahkemeler gibi kamu kurum ve kuruluşları ile "*Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması*" hukuki sebebine dayalı olarak,
- Hizmet ve ürünlerimizden faydalandığımız çağrı merkezi firması, yazılım, sunucu ve teknolojik destek sunan firmalar, avukatlar ve hukuk büroları, bağımsız denetçiler, mali müşavirler/müfettişler, danışmanlar gibi tedarikçilerimiz ile "*İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması*" hukuki sebebine dayalı olarak,
- İş ortaklarımız ve STAR'ın bağlı bulunduğu ana hissedar ve grup şirketleri ile "*İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması*" hukuki sebebine dayalı olarak paylaşılmaktadır.
- STAR bu süreç kapsamında kişisel verilerinizi yurt dışına aktarmamaktadır.

## KİŞİSEL VERİSİ İŞLENEN İLGİLİ KİŞİNİN HAKLARI

Kişisel verilerinizin işlenmesi kapsamında sahip olduğunuz haklar KVKK'nın 11. Maddesinde düzenlenmekte olup, bu haklarınızı nasıl kullanacağınıza ilişkin gerekli bilgilendirmeye <https://www.socar.com.tr>'de yer alan Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Korunması Politikası'ndan ulaşabilirsiniz.