

SOSYAL MEDYA TALEP/ŞİKAYET YÖNETİMİ
KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİ HAKKINDA AYDINLATMA METNİ

A. Veri Sorumlusu

Eczacıbaşı Holding A.Ş. (“**Eczacıbaşı**” veya “**Şirket**”) 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“**Kanun**”) uyarınca kişisel verilerinizi veri sorumlusu olarak işlemektedir. Bu metin sosyal medya hesaplarımız üzerinden tarafımızla iletişime geçenlerin kişisel verilerinin işlenmesi hakkında bilgiler içermektedir.

B. İşlenen Kişisel Verileriniz, Kişisel Verilerinizin İşlenme Amaçları ve Hukuki Sebepleri

Kişisel verilerinizin işlenme amaçları, Kanun’un 5. maddesi çerçevesinde hukuki sebepleri ve işlenen kişisel verileriniz aşağıda belirtilmektedir:

Kişisel Veri İşleme Amaçları	Kişisel Veri İşlemenin Hukuki Sebepleri	İşlenen Kişisel Veriler
– Grup şirketlerine ilişkin sosyal medya hesaplarından gelen müşteri şikayetlerinin alınması, incelenmesi ve çözüme kavuşturulması amacıyla gerekli iletişim süreçlerinin yürütülmesi, – Gelen talep ve önerilerin kaydedilmesi, ilgili birimlere iletilmesi ve sonuçlandırılması, – Marka ve hizmetlerle ilgili memnuniyetsizliklerin analiz edilerek süreçlerin iyileştirilmesine yönelik faaliyetlerin yürütülmesi. – Talep ve şikayetlere ilişkin geri dönüşlerin sağlanması amacıyla iletişim kurulması.	<u>Kanun md. 5/2 (f)</u> İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması.	– Kimlik (Ad, soyadı) – İletişim (E-mail, telefon numarası) – Diğer (Paylaşılan talep, şikayet, öneri bilgileri)
– Yetkili kurum veya kuruluşların Şirketimizden talepte bulunması ya da bu kurumlara bildirim yapmamızın öngörüldüğü durumlarda, yasal yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi.	<u>Kanun md. 5/2 (ç)</u> Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için veri işlemenin zorunlu olması.	– Kimlik (Ad, soyadı) – İletişim (E-posta, telefon numarası) – Diğer (Paylaşılan talep, şikayet, öneri bilgileri) – Hukuki işlem (Adli makamlar ile yapılan yazışmalardaki bilgiler, hukuki uyuşmazlık durumunda dava dosya içerikleri)
– Olası bir uyuşmazlık durumunda, haklarımızın korunabilmesi ve kullanılması ile hukuki süreçlerin yürütülmesi.	<u>Kanun md. 5/2 (e)</u> Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması.	

C. Kişisel Verilerinizin Toplanma Yöntemleri

Kişisel verileriniz, şirket içi uygulamalar ve sosyal medya platformları vasıtasıyla, otomatik, kısmen otomatik veya veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yöntemler ile toplanmaktadır.

D. Kişisel Verilerin Aktarıldığı Üçüncü Taraflar ve Aktarım Amaçları

Kişisel verileriniz, aşağıda belirtilen amaçlar çerçevesinde Kanun'a uygun olarak üçüncü taraflara aktarılmaktadır:

Kişisel Verilerin Aktarılma Amacı	Kişisel Verilerin Aktarıldığı Taraflar
– Yetkili kurum veya kuruluşların Şirketimizden talepte bulunması ya da bu kurumlara bildirim yapmamızın öngörüldüğü durumlarda, yasal yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi.	Yetkili kurum ve kuruluşlar
– İş süreçlerinde koordinasyonun ve grup politikalarına uyumluluğun sağlanması, inceleme ve denetim süreçlerinin yürütülmesi.	Yurt içi ve Yurt dışındaki Eczacıbaşı Topluluk Kuruluşları ¹

Kişisel verileriniz, 10 Temmuz 2024 tarihli ve 32598 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Kişisel Verilerin Yurt Dışına Aktarılmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik ve ilgili mevzuata uygun şekilde, uygun güvencelerin sağlanması suretiyle yurt dışına aktarılmaktadır. Yurt dışına veri aktarımının güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesini teminen gerekli teknik ve idari tedbirler alınmaktadır.

E. Kişisel Verilerinize İlişkin Haklarınız

Kişisel verilerinize ilişkin olarak Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 11'inci maddesi kapsamındaki taleplerinizi, "Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliği"ne uygun şekilde uygun şekilde yazılı olarak ya da kayıtlı elektronik posta (KEP) adresi, güvenli elektronik imza, mobil imza ya da Eczacıbaşı'na daha önce bildirdiğiniz ve sistemimizde kayıtlı bulunan elektronik posta adresinizi kullanarak aşağıdaki adreslere her zaman iletebilirsiniz.

Veri Sorumlusu : Eczacıbaşı Holding A.Ş.

E-posta : <https://www.eczacibasi.com.tr/tr/kvk>

Kep Adresi : eczacibasiholding@hs02.kep.tr

Adres : Büyükdere Caddesi 185 Levent 34394 İstanbul Türkiye

Talebinizin niteliğine göre mümkün olan en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde başvurularınız ücretsiz olarak sonuçlandırılır. İşlemin ayrıca bir maliyet gerektirmesi hâlinde Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenecek tarife göre tarafınızdan ücret talep edilebilecektir.

¹Eczacıbaşı Topluluk Kuruluşlarının güncel listesine <https://www.eczacibasi.com.tr/politika-ve-raporlar> sayfasında yer alan en son yıla ait Faaliyet Raporu içerisinde ulaşabilirsiniz.