

KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİ HAKKINDA AYDINLATMA METNİ WHATSAPP BUSINESS CHATBOT

1. Veri Sorumlusu

EİP Eczacıbaşı İlaç Pazarlama Anonim Şirketi (“Eczacıbaşı İlaç Pazarlama” veya “Şirket”) olarak kişisel verilerin korunmasına ve kişisel verileri şeffaf ve meşru bir şekilde işlemeye önem veriyoruz. 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“Kanun”) uyarınca, kişisel verileriniz; veri sorumlusu sıfatıyla Eczacıbaşı İlaç Pazarlama tarafından iletişim süreçlerinin Whatsapp Business uygulaması üzerinden dijital asistanımız (chatbot) aracılığıyla yürütülmesi kapsamında işlenmektedir. Aşağıda bu süreç kapsamında kişisel verilerinizin işlenmesine dair bilgilere ulaşabilirsiniz.

2. İşlenen Kişisel Verileriniz, Kişisel Verilerinizin İşleme Amaçları ve Hukuki Sebepleri

[Kişisel Verilerin Korunması Kanunu](#)’nun 5. maddesi, kişisel veri işlemenin hukuki sebeplerini düzenlemektedir. Aşağıda hangi kişisel verileri hangi amaçlarla işlediğimize ve söz konusu amaçlar kapsamında hangi hukuki sebeplere dayandığımıza yer verdik:

Verileriniz Hangi Amaçlarla İşleniyor?	Verileriniz İşlenirken Hangi Hukuki Sebeplere Dayanılıyor?	İşlenen Kişisel Veriler
<ul style="list-style-type: none">– Soru, şikâyet, talep ve geri bildirimlerinizin alınması ve sonuçlandırılması,– Ürün ve hizmetlerimize yönelik iletişim süreçlerinin yürütülmesi,– İş süreçlerinin iyileştirilmesine yönelik önerilerin alınması ve değerlendirilmesi,– İş süreçlerinde koordinasyonun ve topluluk politikalarına uyumluluğun sağlanması, iş süreçlerimizin incelenmesi ve denetlenmesi.	<p>Kanun md. 5/2 (f) İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması.</p>	<ul style="list-style-type: none">– Kimlik (ad, soyadı)– İletişim (Cep telefon numarası)– Müşteri İşlem (Görüşmeleriniz kapsamında bize ileteceğiniz soru, şikâyet, talep ve geri bildirimlerinize ilişkin bilgiler)
<ul style="list-style-type: none">– Yetkili kurum veya kuruluşların Şirketimizden talepte bulunması ya da bu kurumlara bildirim yapmamızın öngörüldüğü durumlarda, yasal yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi (örneğin, hukuka aykırı işlem şüphesi taşıyan bir işleme dair bir kamu kurumunun talepte bulunması durumunda bilgilerinizin paylaşılması).	<p>Kanun md. 5/2 (ç) Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için veri işlemenin zorunlu olması</p>	<ul style="list-style-type: none">– Diğer (Mesaj içeriğinde yer vereceğiniz diğer bilgiler)

<p>– Olası bir hukuki uyuşmazlık durumunda, haklarımızın korunabilmesi ve kullanılması ile hukuki süreçlerin yürütülmesi.</p>	<p><u>Kanun md. 5/2 (e)</u> Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması.</p>	
<p>– WhatsApp Business platformunun kullanılması ve görüşmelerin söz konusu platform üzerinden gerçekleştirilmesi suretiyle kişisel verilerin yurt dışında yerleşik hizmet sağlayıcılara aktarılması</p>	<p><u>Kanun md. 5/1 & 9/1</u> İlgili kişinin açık rızasının bulunması</p>	<p>– Kimlik (ad-soyad) – İletişim (cep telefonu numarası) – Müşteri İşlem (Görüşmeleriniz kapsamında bize ileteceğiniz soru, şikayet, talep ve geri bildirimlerinize ilişkin bilgiler) – Diğer (Mesaj içeriğinde yer vereceğiniz diğer bilgiler)</p>

3. Kişisel Verilerin Paylaşıldığı Üçüncü Kişiler ve Paylaşılma Amaçları

Kişisel verileriniz, Kanun'un 8. ve 9. maddeleri ile ilgili mevzuattaki kişisel verilerin aktarımına ilişkin kurallara uyularak, üçüncü taraflar ile paylaşılmaktadır. Bu kapsamda paylaşım yaptığımız taraflar ve paylaşım amaçları aşağıda belirtilen şekildedir:

- **Ürün ve Destek Hizmeti Aldığımız Şirketler:** Bu aydınlatma metninde yer alan amaçların ifa edilmesi kapsamında destek ve hizmet aldığımız şirketler ile paylaşılması. (*Örneğin; Dijital asistan (Chatbot) altyapısının sağlanması kapsamında tedarikçilerimizden hizmet alınması.*)

Açık rızanızın bulunması halinde; Whatsapp Business platformunun kullanılması ve görüşmelerin söz konusu platform üzerinden gerçekleştirilmesi amacıyla kişisel verilerinizin yurt dışında yerleşik hizmet sağlayıcılara aktarılması.

- **Eczacıbaşı Topluluk Şirketleri:** İş süreçlerinde koordinasyonun ve topluluk politikalarına uyumluluğun sağlanması, iş süreçlerimizin incelenmesi ve denetlenmesi amacıyla Eczacıbaşı Topluluk Şirketlerine aktarılması.

Eczacıbaşı Topluluk Şirketlerine dair bilgi edinmek için [tıklayınız](#).

- **Yetkili Kurum ve Kuruluşlar:** Şirketimizden bilgi veya belge talebinde bulunması ya da bu kurumlara bildirim yapmamızın öngörüldüğü durumlarda, yasal yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi.

4. Kişisel Verilerin Toplanma Yöntemi

Yukarıda belirtilen kişisel verilerinizi, WhatsApp Business platformu üzerinden dijital asistanımız (Chatbot) ile görüşme gerçekleştirilmesi suretiyle otomatik veya kısmen otomatik yollar ile topluyoruz.

5. Sahip Olduđunuz Haklar

Kişisel Verilerin Koruması Kanunu'nun 11. maddesi "ilgili kişi haklarını" düzenlemektedir. Kişisel verisi Eczacıbaşı İlaç Pazarlama tarafından işlenen tüm gerçek kişiler, Kanun uyarınca Şirketimize başvurma ve Kanun'da sayılmış yasal haklarını kullanma hakkına sahiptir. Haklarınızı kullanmak üzere Şirketimize başvururken aşağıda belirtilen yöntemlerden birini tercih edebilirsiniz:

- **Posta yoluyla**, Şirketimizin Büyükdere Caddesi, Ali Kaya Sokak No: 5 34394 / Levent, İstanbul adresine yazılı olarak gönderebilirsiniz.
- **Sistemlerimizde kayıtlı bulunan e-posta adresinizi kullanarak**, eipwebmail@eczacibasi.com.tr e-posta adresine taleplerinizi içeren bir e-posta gönderebilirsiniz.
- Güvenli elektronik imza veya mobil imza ile **kayıtlı elektronik posta (KEP) adresi aracılığıyla** eczacibasiiilacpazarlama@eczacibasiiilacpazarlama.hs02.kep.tr talebinizi içeren bir e-posta gönderebilirsiniz.

Kanun kapsamındaki haklarınızı kullanmak için [Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ](#)'de belirtilen diğer yöntemleri de kullanabilirsiniz.