

## ÇAĞRI MERKEZİ SÜRECİ İÇİN KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ

### Değerli Müşterimiz;

Bu beyanın amacı işlediğimiz kişisel verilerinizle ilgili olarak 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“**Kanun**”) m. 10 çerçevesinde sizleri aydınlatmaktır. Bu kapsamda veri sorumlusu, Mersin Uluslararası Liman İşletmeciliği A.Ş.’dir (“**MIP**” veya “**Şirket**”).

### KİŞİSEL VERİLERİNİZİN İŞLENME AMAÇLARI NELERDİR?

Kişisel verilerinizi aşağıdaki amaçlarla işlemekteyiz:

- Arayan kişiye doğru hitap edilebilmesi ve aramanın teyidi
- Sözleşmenin ifası;
- Hukuki güvenliğin sağlanması;
- Yasal hak ve yükümlülükler nedeniyle;
- Müşteri memnuniyeti, talep, öneri, şikayet gibi bildirimlerin kayıt altına alınarak işlenmesi ve gerektiğinde yanıtlanması ile hizmet kalitesinin takibi ve iyileştirilmesi;
- Müşteriye sağlanacak hizmete dair operasyonel süreçlerin planlanması ve yürütülmesi;
- İç ve dış denetimlerin gerçekleştirilmesi;
- Hizmetin etkinliğinin, verimliliğinin ve yerindeliğinin en üst seviyede gerçekleştirilmesi;
- İlgili hizmet taleplerine ait süreçlerin kontrol edilebilmesi ve yanıtlanması

### KİŞİSEL VERİLERİNİZİ HANGİ YÖNTEM VE HANGİ HUKUKİ SEBEBE DAYANARAK TOPLAYIP, SAKLARIZ?

Kişisel verilerinizi, hizmet vermeden önce, sözleşmelerimizin ifa edilmesi süreçlerinde ve tesisimize girişinizden önce çağrı merkezi aracılığıyla otomatik yöntemlerle toplarız.

Kişisel verilerinizi elektronik ve/veya fiziki ortamlarda dijital olarak yetkili personelimizce ulaşılabilir şekilde saklıyoruz.

## CLARIFICATION TEXT ON PERSONAL DATA PROCESSING FOR THE CALL CENTER PROCESS

### Dear Customer;

The purpose of this information is to inform you regarding the personal data processing operations we conduct under Article 10 of the Law Nr. 6698 on the Protection of Personal Data (the “**Law**”). For the purposes of the Law, the data controller is Mersin Uluslararası Liman İşletmeciliği A.Ş. (“**MIP**” or “**Company**”).

### WHY DO WE PROCESS YOUR PERSONAL DATA?

We collect and process your personal data for the following purposes:

- To address the caller correctly and confirming the call,
- To perform the agreement;
- To ensure legal security,
- Due to compliance with legal rights and obligations;
- To monitor and improve service quality by recording and processing notifications such as customer satisfaction, requests, suggestions and complaints and responding to them when necessary,
- to plan and execute operational processes regarding to the service to be provided to the customer;
- To conduct internal and external audits;
- To ensure the effectiveness, efficiency and appropriateness of the service at utmost level;
- To control and respond to processes related to the relevant service requests

### HOW AND ON WHICH GROUND DO WE COLLECT AND STORE YOUR PERSONAL DATA?

We collect your personal data through automated methods via our call center before providing services, during the execution of our contracts, and prior to your entry into our facility.

We store your personal data digitally in electronic and/or physical environments in a way that can be accessed by our authorized personnel.

Kişisel verilerinizi Kanun'un m. 5/2-(a) (kanunlarda açıkça öngörülmesi), (c) (bir sözleşmenin kurulması veya ifası), (ç) (hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi), (e) (kişisel verilerin bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için işlenmesi) ve (f) (kişisel veri işleminin veri sorumlusunun meşru menfaatleri için zorunlu olması) bentleri uyarınca toplamaktayız.

### **KİŞİSEL VERİLERİNİZİ BAŞKALARI İLE PAYLAŞIYOR MUYUZ?**

Topladığımız kişisel verilerinizi, yukarıda belirtilen amaçlar için, denetim firmaları ve kamu kurum ve kuruluşları ile paylaşıyoruz.

### **KİŞİSEL VERİLERİNİZİN KORUNMASI İÇİN SAHİP OLDUĞUNUZ HAKLAR NELERDİR?**

Kanun uyarınca kullanabileceğiniz haklarınız:

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileriniz işlenmişse, nasıl işlendiğine ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve Kişisel verilerinizin işlenme amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini talep etme,
- İlgili mevzuatta öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- İlgili mevzuat uyarınca yapılan düzeltme, silme ve yok edilme işlemlerinin, kişisel verilerinizin paylaşıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen kişisel verilerinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle sizin aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız halinde, zararın giderilmesini talep etme.

We collect your personal data as per Article 5/2-(a) (requirement by the law), (c) (entering into or performance of agreement) and (ç) (compliance with a legal obligation), (e) (processing of personal data for the establishment, exercise or protection of a right) and (f) (processing is necessary for the legitimate interests of the data controller) of the Law.

### **DO WE SHARE YOUR PERSONAL DATA WITH ANY THIRD PARTIES?**

We share your personal data, which we collected, audit firms and official authorities.

### **WHAT ARE YOUR RIGHTS ABOUT YOUR PERSONAL DATA?**

The Law entitles you to do the following:

- Obtaining information as to whether your personal data is processed or not;
- Obtaining information on how your personal data is processed;
- Obtaining information on the purpose of processing your personal data and as to whether it was used in accordance with the purpose;
- Obtaining information on local and foreign third parties who were transferred your personal data;
- Demanding correction if your personal data were processed inaccurately or incompletely;
- Demanding deletion or destruction of your personal data in accordance with the conditions stipulated in the applicable legislation;
- Demanding notification of deletion, correction and destructions made in accordance with the applicable legislation to third persons;
- Filing objection against unfavorable results obtained through analysis of your personal data using automatic systems only;
- Claiming compensation for losses and damages that may arise from illegal processing of your personal data.

Yukarıdakilerle ilgili detaylı bilgi için [compliance@mersinport.com.tr](mailto:compliance@mersinport.com.tr) e-posta adresini kullanarak MIP ile iletişime geçebilirsiniz. Ancak Kanun ve ilgili alt mevzuatın öngördüğü şekil ve içerik şartları gözetilmeksizin iletilen istekler MIP tarafından dikkate alınmayabilir.

You may contact MIP at [compliance@mersinport.com.tr](mailto:compliance@mersinport.com.tr) for further information. However, requests filed without observing the statutory requirements under the Law and its secondary legislation with respect to due process and content may be disregarded.