

## KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI HAKKINDA AÇIKLAMA

MAPFRE SİGORTA A.Ş. ("MAPFRE")'ye aktarılan kişisel verilerin korunması konusundaki temel bilgilere bu bölümde yer verilmiştir. **MAPFRE, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") m. 10 ve Kişisel Sağlık Verilerinin İşlenmesi ve Mahremiyetinin Sağlanması Hakkında Yönetmelik'in ("Yönetmelik") 5. maddesinden doğan aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirmek amacıyla aşağıdaki açıklamaları müşterilerimizin ve web-sitemizi kullanan 3. kişilerin dikkatine sunar.**

### 1. MAPFRE'nin kişisel verileri toplamasının yasal dayanağı nedir?

Müşterilerimizin kişisel verilerinin kullanılması konusunda çeşitli kanunlarda düzenlemeler bulunmaktadır. En başta KVKK ve Yönetmelik ile kişisel verilerin korunması esasları belirlenmiştir. Ayrıca 5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu da kişisel verilerin korunmasına ilişkin hüküm içermektedir. 5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu hükümleri yoluyla da kişisel verilerin korunması için bazı hallerde cezai yaptırımlar öngörülmüştür.

Diğer yandan, Sigorta Acenteleri Yönetmeliği, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi Yönetmeliği ve sigortacılık alanındaki diğer yasal düzenlemeler, sigortacılık faaliyetlerinin yürütülmesi için kişisel verilerin toplanmasına ve kullanılmasına izin veren bazı düzenlemeler getirmektedir.

### 2. MAPFRE kişisel verilerin toplanmasında hangi yöntemleri kullanıyor?

Kişisel verileriniz, Genel Müdürlük, Bölge Müdürlükleri, acenteler, brokerler, çağrı merkezi, anlaşmalı sağlık kuruluşları gibi kanallar ile temasa geçen yahut elektronik ortamda işlem yapan müşterilerimizin verdikleri veriler, grup sigortası müşterilerimizin çalışanları ile ilgili ilettikleri veriler, müşterilerimizin rızaları ve mevzuat hükümleri uyarınca işlenmektedir.

Hatırlatmak isteriz ki, MAPFRE'ye ait olan [www.mapfre.com.tr](http://www.mapfre.com.tr) internet sitesi çerez (cookie) kullanan bir sitedir. Çerez; kullanılmakta olan cihazın internet tarayıcısına ya da sabit diskinde depolanarak söz konusu cihazın tespit edilmesine olanak tanıyan, çoğunlukla harf ve sayılardan oluşan bir dosyadır. Web sitesinde kullanılan çerezler ile ilgili detaylı açıklamayı ana sayfamızda bulabilirsiniz.

MAPFRE ile paylaşılan kişisel verinin doğrudan sigortalı tarafından, açık irade ile paylaşılması esastır. Bununla birlikte MAPFRE, başta Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi olmak üzere, yasa gereği bilgi alma hakkımız bulunan kamu kurumlarından ve sigortalının hizmet aldığı anlaşmalı kurumlardan kişisel veri temin etme hakkını saklı tutmaktadır.

### 3. MAPFRE kişisel verileri hangi amaçlarla kullanıyor?

MAPFRE, mevzuatın izin verdiği durumlarda ve ölçüde kişisel bilgilerinizi kaydedebilecek, saklayabilecek, güncelleyebilecek, üçüncü kişilere açıklayabilecek, devredebilecek, sınıflandırabilecek ve işleyebilecektir.

Kişisel verileriniz şu amaçlarla kullanılmaktadır:

- işlem yapanın/yaptıranın kimlik bilgilerini teyit etmek,
- iletişim için adres ve diğer gerekli bilgileri kaydetmek,
- sigorta sözleşmenizin koşulları veya güncel durumu ile ilgili hususlarda müşterilerimiz ile iletişime geçmek,
- Sözleşmenizde gerçekleşen değişiklikler hakkında müşterilerimizi bilgilendirebilmek,
- elektronik (internet / mobil vs.) veya kağıt ortamında işleme dayanak olacak tüm kayıt ve belgeleri düzenlemek,
- sigorta sözleşmesi uyarınca üstlenilen yükümlülükleri yerine getirebilmek,
- çalışanlarına (sağlık) sigortası yaptıran kuruluşlara çalışanlarının sigorta kullanım bilgilerini iletebilmek,
- açık rızası bulunan müşterilerimize özel reklam, kampanya ve diğer faydaların sunulması, her türlü ticari elektronik ve yazılı ileti gönderilebilmesi, elde edilen veriler doğrultusunda müşteri segmentasyonu yapmak, anket ve tele satış uygulamaları ile veri madenciliği ve diğer istatistiksel analizleri gerçekleştirmek, müşteri veri kalitesini iyileştirmek, müşteri yönetimine yönelik sadakat aksiyonları ile çapraz satış ve kaybedilen müşteriye tekrar kazanma aksiyonları tasarlamak ve yönetimini gerçekleştirmek ve müşterilerimizin bilgileri (demografik, özlük, alışveriş, ziyaret, teklif, anket cevapları, sosyal medyada var olan bilgileri, sitelerde gezinme, mobil uygulamalardaki hareket ve konum bilgileri ve burada belirtilenle sınırlı olmaksızın tüm kanallar aracılığıyla toplanacak diğer bilgileri) kullanılarak ürün ve hizmetlerimizle ilgili fayda ve satış teklifleri sunmak için müşterilerimizle telefon, kısa mesaj, multi mesaj (MMS), e-posta, mektup, faks, çerezler aracılığıyla web sayfalarında gösterilen mesajlar, mobil uygulamalardaki konum bilgisi ve gönderilen anlık bildirimler ve otomatik arama makineleri gibi her türlü araç ile iletişime geçebilmek,
- anlaşmalı hastanelerimiz, tamirhanelerimiz, eksperlerimiz ve diğer anlaşmalı kişilerimiz ve kurumlarımız, acentelerimiz, brokerlar ve diğer çözüm ortaklarımız tarafından müşterilerimize önerilen hizmetlerle ilgili müşterilerimizi bilgilendirebilmek ve sigorta sözleşmesinin ifasından kaynaklanan diğer hizmetleri sunabilmek
- Ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili müşteri şikayet ve önerilerini değerlendirebilmek,
- KVKK'dan doğan yükümlülüklerimizi yerine getirebilmek ve mevzuattan doğan haklarımızı kullanabilmek.

#### **4. MAPFRE kişisel verilerinizi nasıl koruyor?**

MAPFRE ile paylaşılan kişisel veriler, MAPFRE gözetimi ve kontrolü altındadır. MAPFRE, yürürlükteki ilgili mevzuat hükümleri gereğince bilginin gizliliğinin ve bütünlüğünün korunması amacıyla gerekli organizasyonu kurmak ve teknik önlemleri almak ve uyarlamak konusunda veri sorumlusu sıfatıyla sorumluluğu üstlenmiştir. Bu konudaki yükümlülüğümüzün bilincinde olarak veri gizliliğini konu alan uluslararası ve ulusal teknik standartlara uygun surette veri işleme politikalarımızı her zaman güncellediğimizi bilginize sunarız.

## 5. MAPFRE kişisel verilerinizi paylaşıyor mu?

Müşterilerimize ait kişisel verilerin üçüncü kişiler ile paylaşımı, müşterilerin izni çerçevesinde gerçekleşmekte ve kural olarak müşterimizin onayı olmaksızın kişisel verileri üçüncü kişilere aktarılmamaktadır.

Bununla birlikte, yasal yükümlülüklerimiz nedeniyle ve bunlarla sınırlı olmak üzere mahkemeler ve diğer kamu kurumları ile kişisel veriler paylaşılmaktadır. Ayrıca, taahhüt ettiğimiz hizmetleri sağlayabilmek ve verilen hizmetlerin kalite kontrolünü yapabilmek için anlaşmalı üçüncü kişilere kişisel veri aktarımı yapılmaktadır.

Üçüncü kişilere veri aktarımı sırasında hak ihlallerini önlemek için gerekli teknik ve hukuki önlemler alınmaktadır. Bununla birlikte, kişisel verileri alan üçüncü kişinin veri koruma politikalarından dolayı ve üçüncü kişinin sorumluluğundaki risk alanında meydana gelen ihlallerden MAPFRE sorumlu değildir.

## 6. MAPFRE kişisel verilerinizi yurtdışındaki 3. Kişilerle paylaşıyor mu?

Kişisel verileriniz MAPFRE Grubuyla (MAPFRE S.A.'yı ve/veya bağlı kuruluşlarını, iştiraklerini, ortak teşebbüslerini ve bunların tüm şubeleri ile ofislerini ve çağrı merkezi hizmeti aldığımız Tur Assist Yardım ve Servis Ltd. Şti.'yi ifade eder), sigortacılık faaliyetlerini yürütebilmek için işbirliği yaptığımız program ortağı kurum, kuruluşlarla, yurtiçi ve yurtdışındaki reasürans şirketleriyle, verilerin bulut ortamında saklanması hizmeti aldığımız yurtiçi/yurtdışı kişi ve kurumlarla, müşterilerimize gönderdiğimiz ticari elektronik iletilerin gönderilmesi konusunda anlaşmalı olduğumuz yurtiçi/yurtdışındaki kuruluşlarla, Bankalararası Kart Merkeziyle, anlaşmalı olduğumuz bankalarla ve sizlere daha iyi hizmet sunabilmek ve müşteri memnuniyetini sağlayabilmek için çeşitli pazarlama faaliyetleri kapsamında anket şirketleriyle ve yurtiçi/yurtdışı diğer üçüncü kişilere ilgili iş ortaklarımızla paylaşılabilir.

## 7. Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'ndan doğan haklarınız nelerdir?

KVKK uyarınca kişisel verilerinizin;

- a) işlenip işlenmediğini öğrenme,
- b) işlenmişse bilgi talep etme,
- c) işleme amacını ve amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- d) yurt içinde / yurt dışında aktarıldığı 3. kişileri bilme,
- e) eksik / yanlış işlenmişse düzeltilmesini isteme,
- f) KVKK'nın 7. maddesinde öngörülen şartlar çerçevesinde silinmesini/yok edilmesini isteme,
- g) aktarıldığı 3. kişilere yukarıda sayılan (d) ve (e) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin bildirilmesini isteme,

- h) münhasıran otomatik sistemler ile analiz edilmesi nedeniyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- i) KVKK'ya aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahip olduğunuzu hatırlatmak isteriz.

#### **8. Kişisel verilerle ilgili mevzuat değişikliklerinden nasıl haberdar olabilirim?**

KVKK uyarınca sahip olduğunuz haklar MAPFRE'nin yükümlülükleridir. Kişisel verilerinizi bu bilinçle ve mevzuatın gerektirdiği ölçüde işlediğimizi, yasal değişikliklerin olması halinde sayfamızda yer alan bu bilgileri yeni mevzuata uygun güncelleyeceğimizi, yapılan güncellemeleri de bu sayfa üzerinden her zaman kolaylıkla takip edebileceğinizi size bildirmek isteriz.

#### **9. Verinin güncel ve doğru tutulduğundan nasıl emin olabilirim?**

KVKK'nın 4. maddesi uyarınca MAPFRE'nin kişisel verilerinizi doğru ve güncel olarak tutma yükümlülüğü bulunmaktadır. Bu kapsamda MAPFRE'nin yürürlükteki mevzuattan doğan yükümlülüklerini yerine getirebilmesi için müşterilerimizin MAPFRE'yle doğru ve güncel verilerini paylaşması gerekmektedir. Verilerinizin herhangi bir surette değişikliğe uğraması halinde aşağıda belirtilen iletişim kanallarından bizimle iletişime geçerek verilerinizi güncelleme rica ederiz.

#### **10. MAPFRE'ye kişisel verilerinizle ilgili soru sormak ister misiniz?**

Sorularınızı web sitemizde yer alan iletişim formumuzu doldurarak ya da 0850 755 0755 no'lu telefon numarasını arayarak bize yöneltebilirsiniz.