

	AYDINLATMA METNİ	Doküman No:	KVKK-F-02
		Yayın Tarihi:	21.05.2019
		Rev. No:	3
		Rev. Tarihi:	02.09.2025

MARM ASSISTANCE
KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ HAKKINDA AYDINLATMA METNİ

Marm Assistance Destek Hizmetleri A.Ş. ("Marm Assistance") olarak, Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü'nün ("GDPR") 13. maddesi ve 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun ("KVKK") 10. maddesi uyarınca sizi, kişisel veri işleme faaliyetlerimiz hakkında bilgilendirmek ve aydınlatmak isteriz.

1. VERİ SORUMLUSU

GDPR ve KVKK uyarınca, kişisel verileriniz; veri sorumlusu olarak Marm Assistance tarafından aşağıda açıklanan amaçlar kapsamında; hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun bir şekilde işlenebilecek, kaydedilebilecek, saklanabilecek, sınıflandırabilecek, güncellenebilecek ve mevzuatın izin verdiği hallerde ve/veya işlendikleri amaçla sınırlı olarak üçüncü kişilere açıklanabilecek/aktarılabilecektir.

2. İŞLENEN KİŞİSEL VERİ KATEGORİLERİ

Marm Assistance tarafından, veri sahibi gruplarına göre değişiklik gösterebilmekle birlikte aşağıdaki kişisel veri kategorileri işlenmektedir:

- Kimlik Verileri: Ad, soyad, TCKN, pasaport, doğum tarihi, medeni hal, uyruk vb.
- İletişim Verileri: Telefon numarası, e-posta, adres, kurumsal iletişim bilgileri.
- Finansal Veriler: Banka hesap bilgileri, IBAN, fatura/cari hesap bilgileri, ödeme kayıtları.
- Eğitim ve Mesleki Veriler: Özgeçmiş, diploma, sertifika, mesleki deneyim, referans bilgileri.
- Görsel ve İşitsel Veriler: Fotoğraf, ses kaydı, CCTV kamera kayıtları.
- Özel Nitelikli Kişisel Veriler: Sağlık raporları, kan grubu, iş sağlığı ve güvenliği verileri, adli sicil kaydı, engellilik durumu.
- Lokasyon Verileri: HGS geçiş verileri, yakıt kartı lokasyon bilgileri.
- İşlem Güvenliği Verileri: IP adresi, log kayıtları, kullanıcı hesap bilgileri.
- Müşteri İşlem Verileri: Çağrı merkezi görüşmeleri, müşteri şikâyetleri ve talepleri, memnuniyet anketleri.
- Ziyaretçi Verileri: Ziyaretçi kayıt defteri bilgileri, bina giriş-çıkış kayıtları, CCTV görüntüleri.

Detaylı kategori bazlı açıklamalara, Marm Assistance Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Korunması Politikası'ndan ulaşabilirsiniz.

3. KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENME AMACI

Marm Assistance bünyesinde çalışanlar, aday çalışanlar, stajyer, referans, eğitmeni ziyaretçi, tedarikçi yetkisi ve çalışanı, medikal eskort, işyeri hekimi, çalışan yakını, marka müşterisi, müşteri, sigortalı, sigortalı yakını, marka yetkilisi ve potansiyel müşteri kişisel verileri barındırılmaktadır. Alınan kişisel verileri kategorileri **Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Korunması Politikası** dokümanında detaylandırılmıştır.

Marm Assistance aşağıdaki detaylandırılmış amaçlar doğrultusunda veri sahiplerinin kişisel verilerinizi işlemektedir;

- Veri Sorumlusu olan müşterilerimizle yaptığımız sözleşmelere istinaden veri sahiplerine ilişkin operasyonel süreçlerin yürütülebilmesi ve raporlamaların yapılabilmesi,
- Marm Assistance'ın yürütmekte olduğu Teknik, Medikal, Travel ve operasyonel hizmetlerin verilebilmesi
- Personel işe alımlarında stajyer ve çalışan adaylarının aranılan kriterlere uygunluğunun değerlendirilebilmesi ve ileriye dönük iletişimin sağlanabilmesi
- Tüm çalışanlarımızın İnsan Kaynakları faaliyetlerinin hukuka uygun olarak sürdürülebilmesi, çalışan sözleşmelerinin oluşturulabilmesi, disiplin süreçlerinin yürütülebilmesi, çalışanlarımıza sağlanan özel sağlık sigortası, ulaşım vb. yan hakların yerine getirilebilmesi, izinlerin hesaplanabilmesi, puantaj hesaplaması, maaş ödemeleri, performansın ölçülmesi ve değerlendirilmesi, sosyal aktivitelerin gerçekleştirilmesi, acil durumlarda ulaşılabilmesi için kişisel veriler alınmaktadır.
- Acil durumlarda çalışanlarımıza ve ilgili taraflara zamanında ulaşılabilmesi, acil durum ve yaka kartlarının oluşturulabilmesi,
- Müşterileri memnuniyetinin en üst seviyede tutulabilmesi, müşteri şikâyet ve taleplerinin değerlendirilebilmesi ve müşteriye geri bildirimlerin yapılabilmesi için ses kayıtları alınmaktadır.
- Oryantasyon, bilgi güvenliği ve diğer eğitim faaliyetlerinin yürütülebilmesi, dışarıdan alınan eğitim desteklerinde eğitimin etkinliğinin ölçülebilmesi
- Bilgi İşlem faaliyetlerinin yürütülebilmesi, bilgi güvenliği politikalarının onaylanması, kullanıcı taleplerinin yerine getirilebilmesi ve zimmetlerin takip edilebilmesi
- Marm Assistance'ın sahibi olduğu araçların takip edilebilmesi için konum bilgileri izlenmektedir.
- Hukuksal açıdan kurum içi ve kurum dışı yaşanan problemlerin yürütülebilmesi ve adli mercilerden gelebilecek taleplerin yerine getirilebilmesi
- Hukuki açıdan yaşanan problemler esnasında adli mercilere sunulmak üzere kişisel veri sunulmaktadır
- Marm Assistance'ın kurumsal güvenliğini sağlayanabilmesi için kişisel veriler işlenmektedir.
- Ziyaretçilerin Marm Assistance'ı ziyaret eden kişilerin giriş bilgileri yazılı olarak kaydedilmekte ve güvenlik kameraları ile kurum güvenliği sağlanmaktadır. Ziyaretçilerimize internet erişimi sağlanabilmesi için esnasında yasal yükümlülüğümüzün yerine getirilebilmesi için kimlik ve iletişim bilgileri alınmaktadır.
- Marm Assistance'ın Medikal departmanının transfer, hava ambulansı, tercümanlık, otel/konaklama, cenaze, medikal cihaz temini, hastane ve yerinde medikal hizmetleri, yerel temsilci ve medikal eskort ayarlamaları vs. hizmetlerinin "Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik" esasları ve yapılan sözleşmeler dikkate alınarak sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi, faturalandırılabilmesi ve bu konuda müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi
- Marm Assistance'ın Travel departmanının bilet, otel, vize, araç kiralama, tur vs. hizmetlerinin müşterimiz ile yapılan sözleşme esaslarına uygun olarak yürütülebilmesi, seyahat sigortasının yapılabilmesi, yetkili makamlara bilgilendirmelerin yapılabilmesi, hizmetin faturalandırılabilmesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi
- Marm Assistance'ın Operasyon departmanının yol yardım, araç çekim ve kiralama hizmetleri ve bu hizmetlere ilişkin otel, konaklama, ulaşım, bilet vs. hizmetlerin Veri Sorumlusu ile yapılan sözleşmeye uygun yürütülebilmesi, faturalandırılabilmesi ve müşteri memnuniyetinin en üst seviyede tutulabilmesi
- Muhasebesel işlemlere ilişkin faturalandırma, raporlama, cari detaylandırma ve ödeme faaliyetlerin mevzuatlara uygun gerçekleştirilebilmesi,

	AYDINLATMA METNİ	Doküman No:	KVKK-F-02
		Yayın Tarihi:	21.05.2019
		Rev. No:	3
		Rev. Tarihi:	02.09.2025

- İş Sağlığı ve Güvenliği yasal şartlarının yerine getirilebilmesi için acil durumlarda ilgili kişi ve kurumlarla iletişimin sağlanabilmesi, İş Sağlığı ve Güvenliği kapsamında çalışanlarımızın eğitimlerinin tamamlanabilmesi, işe giriş ve periyodik muayenelerin yapılabilmesi ve kayıt defterinin oluşturulabilmesi, İş sağlığı ve güvenliği taahhütlerinin alınabilmesi ve denetimlerde ilgili kurumlara raporlar sunulabilmesi
- Ürün ve Hizmet tedarikçilerimiz ile sözleşmeye konu faaliyetlerin kesintisiz bir şekilde yürütülebilmesi ve iletişimin sağlanabilmesi, kurum içi çalışma yapılması gereken durumlarda çalışma izinlerinin oluşturulabilmesi ve satınalma faaliyetlerimizin yürütülebilmesi
- Müşterilerimiz ile sözleşmesel süreçlerin yürütülebilmesi ve müşterilerimiz ile iletişimin sağlanabilmesi,
- Müşteri ve müşteri adaylarımıza yönelik organizasyon, etkinlik, konferans ve toplantılarda, Marm Assistance 'ın yürüttüğü hizmetlerin tanıtım ve reklamlarının yapılabilmesi ve ileriye dönük iletişimin sağlanabilmesi,

Kişisel verilerinizin işlenme amaçları konusunda detaylı bilgilere; <http://www.marmassistance.com.tr> internet adresinde yayınlanan **Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Korunması Politikası**'ndan ulaşabilirsiniz.

4. KİŞİSEL VERİLERİN SAKLANMASI VE İMHASI

Marm Assistance tarafından işlenen kişisel veriler; yürürlükteki mevzuatta öngörülen asgari süreler, işleme amaçları ve Şirket'in meşru menfaatleri dikkate alınarak saklanmaktadır.

Bu kapsamda örnek saklama süreleri şunlardır:

- Çalışan özlük dosyaları: İş ilişkisinin bitiminden itibaren 10 yıl.
- Sağlık ve iş güvenliği verileri: En az 15 yıl (6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu gereği).
- Müşteri işlem verileri: İlgili sözleşmenin sona ermesinden itibaren 10 yıl.
- Finansal kayıtlar ve fatura bilgileri: Vergi Usul Kanunu uyarınca 5 yıl.
- Kamera kayıtları: Maksimum 25 gün.
- Ziyaretçi kayıtları: 2 yıl.

Saklama süreleri dolduğunda, veriler Kişisel Verilerin Saklanması ve İmhası Politikası çerçevesinde silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir.

Kişisel verilerinizin silinmesi konusunda detaylı bilgilere; <http://www.marmassistance.com.tr> internet adresinden yayınlanan **Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası** 'ndan ulaşabilirsiniz.

5. VERİLERİN PAYLAŞILMASI

Müşterilerimize ve çalışanlarımıza ait kişisel veriler kamu faydası gözetilmesi kaydı ile KVKK 'da öngörülen temel ilkelere uygun olarak ve KVKK 'nın 8. ve 9. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları ve amaçları dâhilinde; Marm Assistance, faaliyetlerini yürütmek için işbirliği yaptığı İlgili Kamu Kurumları, İlgili Marka Yetkilileri, Çağrı Kalite Ölçüm Firmaları, Danışmanlık ve Tedarikçi Firmaları,İlgili Hizmet ve Servis Sağlayıcıları, İlgili Sigorta Firmaları, Denetçi Kuruluşlar, Anlaşmalı Hukuk Büroları, Şirket İçi Departmanlar ve anlaşmalı olduğu bankalarla paylaşılabilir. Bunun yanında, kişisel veriler mevzuat gereği, hukuki yükümlülük sebebiyle kamu kurumları ve diğer kuruluşlarla paylaşılacaktır.

Marm Assistance gerçekleştirdiği etkinlik, toplantı ve organizasyonlara ilişkin görselleri, ilgili kişilerin açık rızasını almak suretiyle sosyal medyada paylaşmaktadır.

Marm Assistance bünyesindeki kişisel veriler, veri sorumlusu müşterileri ve verdiği hizmetlere ilişkin sözleşmeler ile sınırlı kalmak kaydıyla ve açık rıza temini suretiyle yurtdışına aktarılabilir.

6. KİŞİSEL VERİLERİNİZİN TOPLANMASINDA YÖNTEMLER VE HUKUKİ SEBEPLER

Kişisel verileriniz; elektronik veya fiziki ortamda toplanmaktadır. Kişisel verileriniz GDPR 'ın 5. maddesi ve KVKK 'nın 4(2) maddesindeki öngörülen ilkeler ışığında açık rıza temini suretiyle veya GDPR 'da 5. Maddesinde belirtilen durumlarda veya KVKK 'nın 5(2) ve 6(3) maddelerinde öngörülen durumlardan; Kanunda öngörülmesi, meşru menfaat, bir hakkın tesisi, alenileştirme, veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirmesi, sözleşmenin ifası sebeplerine dayanarak, sözlü ve yazılı beyan, elden teslim, görsel kayıt ve uygulamalar (GPS, CRM, Log Yönetimi) ile kişisel verileriniz elde edilmektedir. Kişisel verilerinizin toplanma yöntemleri ve hukuki sebeplerin detayları **Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Korunması Politikası** dokümanında detaylandırılmıştır.

Veri Sahiplerinin doğrudan Marm Assistance'a veri aktarmadığı durumlarda; Sigorta ve arka müşterilerinin veri sahiplerini aydınlatması ve açık rızasını alması suretiyle, ilgili müşteriler tarafından Marm Assistance'a polise numarası, müşteri kimlik ve aldığı hizmet bilgileri aktarılabilir.

7. KİŞİSEL VERİSİ İŞLENEN İLGİLİ KİŞİNİN HAKLARI

Kişisel verilerinizin işlenmesine ilişkin olarak aşağıdaki hakları, Marm Assistance'a yapacağınız bir talep ile kullanabilirsiniz. Bu kapsamda iletilen talepler Marm Assistance tarafından en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırılacaktır. Ancak, Kişisel Verileri Koruma Kurulunca bir ücret öngörülmesi halinde, Marm Assistance tarafından, belirlenen tarifiedeki ücret alınabilmektedir. Bu kapsamda kişisel veri sahibi olarak;

- Kişisel verinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel veriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- Kişisel verinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- Kişisel verinizin düzeltilmesi, silinmesi ya da yok edilmesi halinde bu işlemlerin, kişisel verinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme haklarınız bulunmaktadır.

	AYDINLATMA METNİ	Doküman No:	KVKK-F-02
		Yayın Tarihi:	21.05.2019
		Rev. No:	3
		Rev. Tarihi:	02.09.2025

8. İLETİŞİM YÖNTEMLERİ

GDPR ve KVKK kapsamında kişisel verilerinize ilişkin haklarınızı aşağıda belirtilen yöntemleri kullanarak gerçekleştirebilirsiniz;

Veri Sorumlusu: Marm Assistance Destek Hizmetleri A.Ş.

Kişisel veri başvurularınızı yaparken www.marmassistance.com.tr internet sitemizde yer alan **Kişisel Veri Başvuru Formu** dokümanını doldurarak yapabilirsiniz.

Aydınlatma başvuru yöntemleri aşağıdaki gibidir;

Elden : Harmandere Mah. Ankara Cad. AirPort Plaza No:486, 34912 Pendik/ İstanbul

Mail : marm@hs03.kep.tr

Kargo : Harmandere Mah. Ankara Cad. AirPort Plaza No:486, 34912 Pendik/ İstanbul

Otuz günlük yasal hakkınızın sorunsuz takibi için kargo yoluyla gönderilen başvurularınızın noter tasdikli ve iadeli taahhütlü olarak gönderilmesi gerekmektedir. Bu kapsamdaki başvurular tarafımızdan yapılacak olan kimlik doğrulamasını takiben kabul edilecek olup, ilgili kişilere yasal süreler içerisinde yazılı olarak veya elektronik ortamda cevap verilecektir.