

## Kişisel Verilerin Korunması Mevzuatı Uyarınca Müşteri Aydınlatma Metni

### 1. Veri Sorumlusunun Kimliği

Anadolubank Anonim Şirketi ("**Anadolubank**" veya "**Bankamız**") olarak kişisel verilerinizin ve özel nitelikli kişisel verilerinizin güvenliği ve gizliliği konusunda gerekli hassasiyeti göstermekteyiz. 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun ("Kanun") 10. maddesi çerçevesinde "**Veri Sorumlusu**" sıfatıyla, sizleri aydınlatmak amacıyla bu metin hazırlanmıştır.

### 2. Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları

Sunulan ürün, hizmet ya da faaliyete göre değişkenlik gösterebilmekle birlikte; Bankamızın, hizmetlerini en iyi şekilde sunabilmesi için, **aşağıda yer alan genel ve özel nitelikli kişisel verileriniz** (Özel nitelikli kişisel verilerden olup da kimlik belgelerinde yer alan din bilgisi, sağlık verisi ve görsel veri dolaylı olarak kimlik fotokopisi ve/veya ehliyet fotokopisinden gelebilmektedir), Bankamızca işlenebilmektedir;

- Kimlik verileriniz, iletişim verileriniz, görsel/işitsel verileriniz, biyometrik verileriniz, imza veriniz,
- AnadoluBank'tan aldığınız bankacılık hizmetleri kapsamında gerekebilecek finansal ve malvarlığınıza ilişkin verileriniz,
- AnadoluBank online hizmetlerini kullanmak niyetiyle internet sitemizi ziyaret etmeniz ya da bu sitelerde gezinmeniz halinde dijital iz verileriniz,
- Bankacılık Hizmetlerinin Erişebilirliğine Dair Yönetmelik gereğince işlem yapabilmemiz ve/veya Bankamızdan Sigorta Acentesi sıfatıyla sigorta hizmeti satın almanız halinde, sigorta poliçesinin oluşturulabilmesi için sağlık verileriniz.

### Söz konusu kişisel verileriniz ile özel nitelikli kişisel verileriniz;

- Bankamız tarafından bankacılık, finans, yatırım ile acente sıfatıyla sigorta faaliyetlerine ilişkin ürün ve hizmetlerin (internet, mobil, Şubelerimiz, çağrı merkezi vb. vasıtasıyla) sunulabilmesi ve bu amaçla bilgilerinizin güncellenmesi, gelişmeler hakkında bilgilendirmelerin ve uyarıların yapılabilmesi ve bu doğrultuda sözleşme kurulması veya ifası ve sözleşme şartlarının ve Müşteri taleplerinin yerine getirilmesi dahil söz konusu faaliyetler için gerekli işlemlerin yerine getirilmesi,
- Bankacılık, finans, yatırım veya sigorta hizmetlerine ilişkin mevcut veya yeni ürünlerin satışının yapılabilmesi, size özel tekliflerin iletilmesi, ürün ve hizmetlere ilişkin yönlendirmede bulunulması ve bu kapsamda gerekli verilerinizin iştiraklerle paylaşılması,
- Yurt içi ve yurt dışı kart, POS ve ATM işlemlerinin karşılıklı mutabakat ve ödemelerinin yapılması, hazine ürünlerinin alım-satımı, muhabir banka aracılığıyla yapılan ödeme ve tahsilat işlemlerinin gerçekleştirilmesi,
- Kredibilite değerlendirilmesi kapsamında kredibilite ile ilgili gerekli analiz ve süreçlerin yürütülmesi, ödeme performansına bağlı olarak risk sınıflandırmalarının yapılması ve söz konusu süreçlerin yürütülebilmesi için istihbarat çalışmalarının yapılması,

- Ürün ve hizmetlerin daha iyi sunulabilmesi için planlama, profillemeye, segmentasyon yapılması ve çeşitli kanallar (örn. Şubeler, internet bankacılığı, ATM, çağrı merkezi, gerçekleştirilen toplantılar, basın bülteni, sosyal medya vb.) ile tanıtım, pazarlama, promosyon, kampanya ve reklam faaliyetlerinin yürütülmesi ve duyurulması, genel ve özel teklifler sunulması, Müşterilerimizin ihtiyacı olabileceği ürün ve hizmetlerin öngörülebilmesi amacıyla analizler yapılması, Müşteri ilişkilerinin yönetiminin sağlanması,
- Bankamızın iş süreçlerinin yürütülmesi kapsamında; kontrol, iyileştirme, modelleme, risk değerlendirmesi, risk izleme ve çeşitli raporların, araştırmaların hazırlanması ve satış vb. performanslarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi,
- Resmi Kurumlarca (BDDK, TMSF, TCMB, KGF, SPK, MKK, TBB, BKM, PTT vb. ) talep edilen raporların hazırlanması,
- AnadoluBank bünyesinde yapılan toplantı, fuar, organizasyon, sosyal sorumluluk projelerinin gerçekleştirilebilmesi,
- Çeşitli kanallar (çağrı merkezi, web, posta, faks, internet şubesi, Şube, BDDK e-şikayet ve diğer Resmi Kurumlar vs.) vasıtasıyla iletilen Müşteri talep ve şikayetlerinin değerlendirilmesi, memnuniyetin sağlanması, çağrı merkezi vasıtasıyla Müşteri taleplerinin yerine getirilmesi halinde kalite standartlarının sağlanması amacıyla ses kaydının alınması ve gerektiğinde dinlenmesi,
- AnadoluBank'ın hizmet kanallarını ve Müşterilerinin varlıklarını hedef alan finansal dolandırıcılık, kara para aklama, terörizmin finansmanı gibi suç girişimlerinin ve dolandırılan Müşterilerin bilgileri kullanılarak diğer bankalardan sahte işlemler yapılmasının önlenmesi ve dolandırıcılığa konu olan işlemlerin Bankamız tarafından takip edilmesi, bu amaçla diğer kurum ve kuruluşlarla veri paylaşımı yapılması, şüpheli işlemlerin bildirimini yapılması,
- Bankamız ve ATM'lerinin güvenliğinin sağlanması amacıyla, AnadoluBank Genel Müdürlük ve Şubelerimizde güvenlik kameralarıyla görüntülerin kaydedilmesi, ziyaretçi giriş çıkışlarının takibine yönelik kimlik verisinin işlenmesi,
- Bankamızın internet ağına bağlanmanız halinde 5651 Sayılı Kanun gereğince erişim kayıtlarınızın tutulması, Bankamız işlemlerinin mevzuat ve Bankamız politikalarına uygun bir şekilde yürütülmesi, idari ve hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi amacıyla Resmi Kurum ve Kuruluşların taleplerinin yerine getirilmesi ve Bankamıza iletilen kararların uygulanması, bankacılık hizmetlerinin yürütülmesi, geliştirilmesi ve Müşteri taleplerinin gerçekleştirilebilmesi

ve benzeri amaçlarla işlenebilecektir.

Ayrıca, AnadoluBank'a ait fiziki arşivler ve bilişim sistemlerine nakledilerek, hem dijital ortamda hem de fiziki ortamda muhafaza altında tutulabilecektir.

### 3. Kişisel Verilerin Aktarılması

Kişisel verileriniz, bu Aydınlatma Metni'nin 2. maddesinde açıklanan amaçlarla, aktarılmasını gerektiren sebebe bağlı ve bu sebeple sınırlı olmak kaydıyla;

Kanun ve ilgili düzenlemeler kapsamında; denetleyici ve düzenleyici Kamu Kurum ve Kuruluşlarına, bağımsız denetçilere, yurt içi ve yurt dışındaki bankalara, sigorta şirketlerine ve acentelerine, ipotek hizmeti sağlayan firmalara, çağrı merkezi şirketlerine, varlık yönetimi şirketlerine, avukatlar da dâhil olmak üzere danışmanlık hizmeti aldığımız üçüncü kişilere, bankacılık mevzuatı kapsamında destek hizmeti aldığımız diğer firmalara, Anadolubank'ın iştiraklerine, grup şirketlerine, anlaşmalı olduğumuz hizmet sağlayıcılara ve iş ortaklarına aktarılabilmektedir.

### 4. Kişisel Veri Toplamanın Yöntemi ve Hukuki Sebebi

Kişisel verileriniz, otomatik veya otomatik olmayan yollarla, Kanun'da öngörülen temel ilkelere uygun olarak, sözleşmenin kurulması ve/veya ifası gereğince, kanunlarda öngörülmesi, hukuki yükümlülük, veri sorumlusunun meşru menfaati veya hakkın korunması sebepleriyle aşağıda sayılan yöntemlerle toplanabilmektedir.

Kişisel verileriniz, fiziki ya da elektronik ortamlarda, sözlü veya yazılı olarak, Genel Müdürlük, Şubelerimiz, çağrı merkezi, ATM'ler, internet şubesi, Resmi Kurumlar (BDDK e-şikayet, TMSF, MASAK, GİB, SPK, KGF, KPS, TBB, BKM, Tüketici Hakları Hakem Heyeti, PTT vb.), anlaşmalı kurum ve firmalar, iş ortaklığı kurulan kurum ve firmalar, aracılık/acentelik sıfatı ile faaliyetlerini yürüttüğümüz şirketler, sosyal medya mecraları, SMS, Müşteriler ile yapılan görüşmeler, mobil uygulamalar, üye işyerleri, Anadolubank yazılım ve uygulamaları, kargo şirketleri vb. kanallar ile toplanır.

### 5. Kişisel Verilerin Korunmasına Yönelik Haklarınız

6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında;

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- Kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesine ve/veya kişisel verilerin silinmesine veya yok edilmesine ilişkin işlemlerin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle işlenmesi durumunda aleyhe bir sonucun ortaya çıkması ihtimalinde itiraz etme,

- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğranması hâlinde zararın giderilmesini talep etme

haklarına sahiptir.

**Kanun kapsamında, kişisel verilerinizle ilgili başvurularınızı;**

- Veri sahibinin kayıtlı elektronik posta (KEP) adresinden, [anadolubank@hs02.kep.tr](mailto:anadolubank@hs02.kep.tr) adresine güvenli elektronik imza ile,
- Noter kanalı ile Saray Mahallesi, Toya Sokak, No:3 Ümraniye/İstanbul adresinde bulunan Anadolubank A.Ş. Genel Müdürlüğü Organizasyon ve Kişisel Veri Yönetimi Departmanı'na yazılı olarak veya
- Kimliğinizi tespit edici belgeler ile Şubelerimize başvurarak

iletebilirsiniz.

Bankamız, Kanun'un 13. maddesine uygun olarak, başvuru taleplerini, talebin niteliğine göre ve en geç 30 (otuz) gün içinde sonuçlandıracaktır. İşlemin maliyet gerektirmesi halinde, Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenen tarifeye göre ücret talep edebilecektir. Talebin reddedilmesi halinde, red nedeni/nedenleri yazılı olarak veya elektronik ortamda gerekçelendirilecektir.