

FORD OTOMOTİV SANAYİ ANONİM ŞİRKETİ
KİŞİSEL VERİLERİN PAZARLAMA FAALİYETLERİ KAPSAMINDA İŞLENMESİNE
İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ
(“Aydınlatma Metni”)

Ford Otomotiv Sanayi Anonim Şirketi (“**Ford Otosan**” veya “**Şirket**”) kişisel verilerinizin hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun, güvenli ve şeffaf bir biçimde işlenmesine büyük önem vermekte olup işbu Aydınlatma Metni kişisel verilerinizin ne şekilde ve hangi amaçlarla işlendiğini ve bu konudaki tercihlerinizi nasıl yönetebileceğinizi açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

Aşağıda, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“**Kanun**”) uyarınca veri sorumlusu olan Şirketimiz, Ford Otosan, tarafından sizlere sunulan pazarlama faaliyetleri kapsamında kişisel verilerinizin hangi amaçlarla işlendiği ve aktarıldığına ve kişisel verilerinize ilişkin haklarınıza dair detaylı açıklamaları bulabilirsiniz.

a. Şirketimiz hangi kişisel verilerinizi, hangi amaçlarla işlemektedir?

Kanun’un 5’inci ve 6’ncı maddelerine dayalı olarak elde edilen kişisel verileriniz (“**Kişisel Verileriniz**”) aşağıda belirtilen işleme amaçlarıyla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olarak işlenmektedir.

Müşteri memnuniyet anketleri

Kimlik bilgileriniz, iletişim bilgileriniz, müşteri işlem bilgileriniz, pazarlama bilgileriniz, işlem güvenliği bilgileriniz ve çağrı merkezi ses kayıtlarınız müşteri memnuniyeti anketlerine ilişkin faaliyetlerinin yürütülmesi kapsamında aşağıdaki amaçlarla işlenmektedir.

- Tarafınızla (i) müşterilerin satın aldıkları araçtan duydukları memnuniyetin, (ii) müşterilerin araç ve/veya hizmet aldıkları Ford Otosan bayileri ve yetkili servisleri ile ilgili görüşlerinin değerlendirilmesi ve (iii) müşterilerin anketlerde belirttikleri şikayetlere ilişkin olarak bilgi alınması amaçlarıyla müşteri memnuniyeti anketlerinin yapılması,
- Müşteri memnuniyeti anketlerinin yapılabilmesi amacıyla tarafınızla iletişime geçilmesi,
- Müşteri memnuniyeti anketlerine verdiğiniz cevapların değerlendirilmesi ve raporlanması,
- Müşteri memnuniyet anketlerine verdiğiniz cevaplar doğrultusunda ankete konu ürün ve hizmetlerimizde memnuniyetin artırılmasına adına geliştirme ve iyileştirme çalışmalarının planlanması ve icrası.

İndirim, kampanya, tanıtım faaliyetleri ile pazar araştırması ve analizleri

Kimlik bilgileriniz, iletişim bilgileriniz, pazarlama bilgileriniz, çalışma bilgileriniz, müşteri işlem bilgileriniz ve çağrı merkezi ses kayıtlarınız Şirketimiz tarafından yürütülen indirim, kampanya, tanıtım faaliyetleri ile pazar araştırması ve analiz çalışmaları kapsamında aşağıdaki amaçlarla işlenmektedir.

- Ürün ve hizmetlerin tanıtım ve pazarlama süreçlerinin planlanması ve icrası,
- Ürün ve hizmetlere yönelik indirim, kampanya ve diğer pazarlama avantajlarının planlanması ve icrası,
- Farklı meslek gruplarına özel tanımlanan doğrudan pazarlama faaliyetleri ve kampanyalar ile özel günlerde belirli kitlelere tanımlanan kampanyaların planlanması ve icrası,
- Müşteri bağlılığı ve sadakat programlarının planlanması ve icrası,

- Ürün ve hizmetlerin satış ve pazarlaması için pazar araştırması ve analiz faaliyetleri ile pazarlama stratejilerinin planlanması ve icrası,
- Şirketimiz tarafından yürütülen pazarlama faaliyetleri kapsamında indirim, kampanya, tanıtım, pazar araştırması ve analiz çalışmalarına ilişkin olarak bilgi vermek amacıyla tarafınızla iletişime geçilmesi.

Kişiyeye özel pazarlama faaliyetleri

Kimlik bilgileriniz, iletişim bilgileriniz, pazarlama bilgileriniz, çalışma bilgileriniz, müşteri işlem bilgileriniz ve çağrı merkezi ses kayıtlarınız kişiyeye özel pazarlama faaliyetleri kapsamında aşağıdaki amaçlarla işlenmektedir:

- Ürün ve hizmetlerin müşterilerin beğenilerine, ilgi alanlarına, kullanım alışkanlıklarına ve ihtiyaçlarına göre kişiselleştirilmesi,
 - Segmentasyon/profilleme ve analiz çalışmalarının yürütülmesi.

Etkinlik yönetimi

Kimlik bilgileriniz, iletişim bilgileriniz, pazarlama bilgileriniz, çalışma bilgileriniz, müşteri işlem bilgileriniz ve çağrı merkezi ses kayıtlarınız Şirketimiz tarafından düzenlenen etkinlikler kapsamında aşağıdaki amaçlarla işlenmektedir.

- Müşterilere yönelik etkinlik, fuar ve organizasyonların planlanması ve düzenlenmesi,
- Müşterilerin organize edilen etkinlik, fuar ve organizasyonlardan sizi haberdar etmek amacıyla tarafınızla iletişime geçilmesi.

Yönetim ve mevzuata uyum faaliyetleri

Kişisel verilerinizin Şirketimizin pazarlama faaliyetleri kapsamında iş ve yönetim faaliyetlerini yürütülmesi ve yürürlükteki mevzuata uygun hareket edilmesi kapsamında aşağıdaki amaçlarla işlenmektedir.

- Yukarıda belirtilen tüm pazarlama faaliyetlerinin yürürlükteki mevzuata uygun yürütülmesi,
- İletişim Yönetim Sistemi A.Ş. ve ilgili bakanlıklar dahil hukuken yetkili kurum ve kuruluşlara bilgi verilmesi,
- Hukuk işlerinin takibi ve gereken durumlarda savunma hakkımızın kullanılması,
 - Pazarlama faaliyetlerine ilişkin toplanan kişisel verilerin bu süreçlerin icrası kapsamında saklama faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Pazarlama faaliyetleri kapsamında toplanan kişisel verilerin saklandığı ortamlarda bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi.

Kişisel verilerinizin Şirketimiz tarafından işleme amaçları konusunda detaylı bilgilere; www.fordotosan.com.tr/documents/Kurumsal_Politikalar/Ford-Otosan-KVK-Islenmesi-Politikasi.pdf internet adresinde kamuoyu ile paylaşılmış olan Ford Otomotiv Sanayi Anonim Şirketi Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası'ndan ulaşabilirsiniz.

b. Şirketimiz kişisel verilerinizi kimlere, hangi amaçlarla aktarabilecektir?

İşbu Aydınlatma Metni altında bahsedilen şekilde toplanan tüm kişisel veriler, Kanun'un 8. ve 9. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları çerçevesinde, aşağıdaki kişi ve

kuruluşlara aktarılabilmektedir:

Müşteri memnuniyet anketleri kapsamında yapılan aktarımlar

Kimlik bilgileriniz, iletişim bilgileriniz, müşteri işlem bilgileriniz, pazarlama bilgileriniz, işlem güvenliği bilgileriniz Şirketimiz tarafından icra edilen müşteri memnuniyeti anketlerine ilişkin faaliyetlerinin yürütülmesi ve bu doğrultuda tarafınızla iletişime geçilmesi amaçlarıyla bu amaç doğrultusunda hizmet veren yurt içinde mukim tedarikçi firmalara aktarılmaktadır.

İndirim, kampanya, indirim, kampanya, tanıtım faaliyetleri ile pazar araştırması ve analiz çalışmaları kapsamında yapılan aktarımlar

Kimlik bilgileriniz, iletişim bilgileriniz, pazarlama bilgileriniz, çalışma bilgileriniz, müşteri işlem bilgileriniz ve çağrı merkezi ses kayıtlarınız Şirketimiz tarafından yürütülen indirim, kampanya, tanıtım faaliyetleri ile pazar araştırması ve analiz çalışmaları ile kişiye özel pazarlama faaliyetleri kapsamında yurt içinde mukim Ford Otosan bayileri ve yetkili servisleri ve reklam ve pazarlama ajanslarına aktarılmaktadır.

Yönetim ve mevzuata uyum faaliyetleri kapsamında yapılan aktarımlar

Kimlik bilgileriniz, iletişim bilgileriniz, pazarlama bilgileriniz, çalışma bilgileriniz, müşteri işlem bilgileriniz ve çağrı merkezi ses kayıtlarınız yukarıda belirtilen pazarlama süreçleri kapsamında toplanan kişisel verilerin saklama faaliyetlerinin yürütülmesi amaçlarıyla bu alanlarda faaliyet gösteren ve yurtdışında bulunan bulut tabanlı Microsoft Dynamics'e aktarılmakta ve Microsoft Dynamics'e bünyesinde saklanmaktadır.

Yukarıda belirtilen kişisel verileriniz pazarlama faaliyetlerinin yürürlükteki mevzuata uygun yürütülmesi, hukuken yetkili kurum ve kuruluşlara bilgi verilmesi ve hukuk işlerinin takibi ve gereken durumlarda savunma hakkımızın kullanılması amaçlarıyla İletim Yönetim Sistemi A.Ş., ilgili bakanlıklar, mahkemeler, icra daireleri dahil hukuken yetkili özel kişi ve kuruluşlara ve hukuken yetkili kamu kuruluşlarına aktarılabilmektedir.

c. Şirketimiz kişisel verilerinizi hangi yöntemler ve hangi hukuki sebeplerle elde etmektedir?

Yukarıda bahsedilen amaçlarla işlenen tüm kişisel verileriniz, (i) Şirketimiz internet siteleri ve mikrositelerinde bulunan bilgilerinizi güncelleyin formu, test sürüş formu, bilgi alın formu, servis randevusu formu, iletişim formu ve benzeri formların tarafınızca doldurulması suretiyle, (ii) Şirketimizin bayileri ve yetkili satıcıları üzerinden fiziki ve/veya dijital ortamlar (CRM Sistemi vb.) aracılığıyla, (iii) Şirketimizin sosyal medya hesaplarından ve/veya arama motorları ve sosyal medya sitelerinde yer alan formların doldurulması suretiyle, (iv) Şirketimiz ile gerçekleştirdiğiniz telefon ve çağrı merkezi görüşmeleri ile SMS, e-posta ve diğer iletişim vasıtaları aracılığıyla ve/veya yapılan görüşmeler esnasında tarafınızca şahsen verilmesi suretiyle ve (v) Şirketimizin düzenlediği veya katıldığı etkinlikler ile Showroomlar üzerinden Şirketimiz tarafından elde edilmektedir.

Şirketimiz tarafından yukarıda bahsedilen amaçlarla ve yöntemlerle toplanan kişisel veriler Kanun'un 5. ve 6. maddeleri kapsamında aşağıdaki hukuki sebeplere dayalı olarak işlenebilmekte ve aktarılabilmektedir:

- Müşteri memnuniyeti anketlerine ilişkin faaliyetlerinin yürütülmesi kapsamında elde edilen tüm kişisel verileriniz açık rızanızı vermeniz durumunda Şirketimiz tarafından işlenmekte ve aynı şekilde açık rızanızın olması durumunda yurt içinde mukim yukarıda belirtilen kişi ve kuruluşlara aktarılmaktadır.

- Şirketimiz tarafından yürütülen indirim, kampanya, tanıtım faaliyetleri ile pazar araştırması ve analiz çalışmaları, kişiye özel pazarlama faaliyetleri ve etkinlik yönetimi kapsamında işlenen tüm kişisel verileriniz açık rızanızı vermeniz durumunda işlenmekte ve aynı şekilde açık rızanızın olması durumunda yurt içinde mukim yukarıda belirtilen kişi ve kuruluşlara aktarılmaktadır.
- Pazarlama süreçlerinin kapsamında toplanan kişisel verilerin saklama faaliyetlerinin yürütülmesi amaçlarıyla işlenen tüm kişisel verileriniz bu alanlarda faaliyet gösteren ve yurtdışında bulunan bulut tabanlı Microsoft Dynamics'e açık rızanızı vermeniz durumunda aktarılmakta ve Microsoft Dynamics bünyesinde saklanmaktadır.
- Pazarlama faaliyetlerinin yürürlükteki mevzuata uygun yürütülmesi, hukuken yetkili kurum ve kuruluşlara bilgi verilmesi ve hukuk işlerinin takibi ve gereken durumlarda savunma hakkımızın kullanılması amaçlarıyla işlenen kişisel verileriniz "kanunlarda açıkça öngörülmesi", "hukuki yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi" ve "bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması" hukuki sebeplerine dayanılarak işlenmekte ve yukarıda belirtilen kişi ve kuruluşlara aktarılmaktadır.

d. Kişisel Veri Sahibinin Kanun'un 11. maddesinde Sayılan Hakları

Kanun'un 11. maddesine göre, kişisel veri sahipleri;

- Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- Kanun ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerin Kanun'a aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahiptir.

Kişisel veri sahipleri olarak, haklarınıza ilişkin taleplerinizi www.fordotosan.com.tr/tr/iletisim/kisisel-veri-basvuru-formu internet adresinden kamuoyu ile paylaşılmış olan KVK Başvuru Formu aracılığıyla Ford Otosan'a bildirebilirsiniz.

Ford Otosan, talebin niteliğine göre kişisel veri sahiplerinin taleplerini en kısa sürede ve en geç 30 (otuz) gün içinde ücretsiz sonuçlandıracaktır. Ancak, işlemin ayrıca bir maliyeti

gerektirmesi hâlinde, Ford Otosan tarafından Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nca belirlenen tarifedeki ücret ilgili mevzuat uyarınca alınabilecektir.