

EİP Eczacıbaşı İlaç Pazarlama Anonim Şirketine ileteceğiniz talepleriniz, şikayetleriniz veya önerileriniz kapsamında aşağıda sıralanan özel nitelikli kişisel verilere verilmemesi gerektiğini önemle hatırlatmak isteriz:

- ırk,
- etnik köken,
- siyasi düşünce,
- felsefi inanç,
- din, mezhep veya diğer inançlar,
- kılık ve kıyafet,
- dernek, vakıf ya da sendika üyeliği,
- sağlık, cinsel hayata ilişkin veriler,
- ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili veriler,
- biyometrik ve genetik veriler.

EİP ECZACIBAŞI İLAÇ PAZARLAMA ANONİM ŞİRKETİ
FARMAKOVİJİLAN HARİCİ ÇAĞRI MERKEZİ VE TALEP / ŞİKAYET / ÖNERİ SÜREÇLERİNE YÖNELİK
AYDINLATMA METNİ

1. Veri Sorumlusu

Kişisel verileriniz, veri sorumlusu hukuki statüsü ile EİP Eczacıbaşı İlaç Pazarlama Anonim Şirketi ("**Şirket**") tarafından 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("**KVKK**") hükümleri kapsamında ve işbu Farmakovijilans Harici Çağrı Merkezi ve Talep / Şikayet / Öneri Süreçlerine Yönelik Aydınlatma Metni ("**Aydınlatma Metni**") çerçevesinde işlenmektedir. İşbu Aydınlatma Metni ile Şirketimize ileteceğiniz farmakovijilans harici talepler, şikayetler ve öneriler çerçevesinde toplanan kişisel verilerinizin hangi kapsamda işlendiği açıklanmaktadır.

2. Kişisel Verilerin Toplanma Yöntemleri

Kişisel verileriniz, Şirketimiz tarafından tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla, fiziki ve/veya elektronik ortamlardan Şirketimizin <https://www.eczacibasilac.com.tr/> başta olmak üzere internet siteleri, matbu formlar, çağrı merkezi, Şirketimizin genel merkez danışma bankoları ve turnike kayıtları, e-posta, SMS, telefon, faks, talep / şikayet / öneri platformları, kargo / posta, çevrim içi görüşme / iletişim platformları, Şirket bilişim teknolojileri sistemleri, saha ekibi ziyaretleri, Şirket içi entegre sistemler ve yetkili kamu kurum ve kuruluşları ve özel kuruluşlar ile olan entegre sistemler ile bunlara ilerde eklenebilecek sair yöntemler (kanallar) vasıtasıyla toplanmaktadır.

3. İşlenen Kişisel Veri Kategorileri, Kişisel Verilerin İşlenmesinin Amaçları ve İşlemenin Hukuki Sebepleri

Farmakovijilans harici çağrı merkezi ve talep / şikayet / öneri süreçleri kapsamında işlenen kişisel veri kategorileriniz ile ilgili kişisel verilerinizin işlenmesinin amaçları ve hukuki sebepleri aşağıdaki tabloda detaylı şekilde açıklanmaktadır.

Kişisel Veri Kategorileri	Veri İşleme Amaçları	Veri İşlemenin Hukuki Sebepleri
Kimlik Verisi (örn. ad-soyad) İletişim Verisi (örn. adres, e-posta adresi, cep telefonu numarası) Müşteri İşlem Verisi (örn. müşterimiz olmanız halinde talep/şikayet/öneriye konu satın alınan ürün bilgileri) Talep/Öneri/Şikayet Verisi (örn. talep ve şikayet bilgisi) Görsel ve İşitsel Veri (örn. çağrı merkezi ses kayıtları) Hukuki İşlem Verisi (örn. aydınlatma metninin okunduğuna yönelik kayıtlar) İşlem Güvenliği Verisi (örn. tuşlama bilgileri)	- Yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi ile Şirketimizin taraf olduğu ve/veya ilişkili olduğu uyumsuzluk işlemlerinin yürütülmesi de dahil hukuk ve danışmanlık işlerinin planlanması ve yürütülmesi, - Yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi kapsamında yetkili kamu kurum ve kuruluşlarına bilgi verilmesi ve - Saklama ve arşiv faaliyetlerinin yürütülmesi. - Şirketimizin taraf olduğu ve/veya ilişkili olduğu olası uyumsuzluk işlemlerinde Şirketimiz haklarının ve menfaatlerinin tesisi ve korunması ve - Saklama ve arşiv faaliyetlerinin yürütülmesi. - Talep, şikayet ve/veya önerilerini ileten ilgili kişiler ile iletişimlerin yürütülmesi ve bu çerçevede memnuniyetlerinin sağlanması ile deneyimlerinin iyileştirilmesi, - Şirketimiz tarafından çağrı merkezi yönetimi ve bu kapsamda hizmetlerin sunulması çerçevesinde size doğru hitap edilebilmesi, - Şirketimizin kalite standartları gereği çağrı merkezi hattı üzerinden yapacağınız görüşmeler esnasında ses kaydınızın alınması, - Şirketimize ait ürün / hizmet / süreç iyileştirme de dahil kalite standartlarının yönetilmesi, - Şirketimizin taraf olduğu sözleşmelere doğrudan taraf olmamanıza karşın Şirketimizin tarafınızla olan sözleşmesel yükümlülüklerini yerine getirebilmesi yahut Şirketimizin farmakovijilans harici çağrı merkezi ve talep / şikayet / öneri süreçlerini yürütebilmesi adına	KVKK'nın 5/2(ç) madde hükmü uyarınca veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması KVKK'nın 5/2(e) madde hükmü uyarınca bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması KVKK'nın 5/2(f) madde hükmü uyarınca ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması

	üçüncü taraflarla bilgi ve belge paylaşımı yapılması, - Yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi ile Şirketimizin taraf olduğu ve/veya ilişkili olduğu uyuşmazlık işlemlerinin yürütülmesi de dahil hukuk ve danışmanlık işlerinin planlanması ve yürütülmesi, - Denetim ve iç denetim ile raporlama faaliyetlerinin planlanması ve gerçekleştirilmesi, - Etik, ihbar ile inceleme ve suistimal süreçlerinin yürütülmesi, - Topluluk şirketlerimizin / hissedarlarımızın politikalarına ve prosedürlerine uyum, iletişim, denetim ve raporlama faaliyetlerinin planlanması ve/veya gerçekleştirilmesi, - İş faaliyetlerinin yürütülmesi ve denetlenmesi, - Bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi ve - Saklama ve arşiv faaliyetlerinin yürütülmesi.	
--	---	--

4. Kişisel Verilerinizin Yurt İçinde ve Yurt Dışında Yerleşik Üçüncü Kişilere Aktarılması

Yukarıda belirtilen her bir kişisel veri kategorisi kapsamında işlenen kişisel verileriniz, KVKK'nın 8'inci ve 9'uncu maddelerine uygun şekilde ve ilgili veri kategorisi için yukarıda belirtilen kişisel veri işleme şartlarının (hukuki sebeplerinin) aktarım amaçları bakımından da ayrıca mevcut olması halinde aşağıdaki alıcı gruplarına aktarılabilecektir:

- Şirket faaliyetlerinin yürütülmesi bakımından ürün ve/veya hizmet temin edilmesi amacı başta olmak üzere kimlik, iletişim, görsel ve işitsel, müşteri işlem, talep/öneri/şikayet, işlem güvenliği ve hukuki işlem kişisel veri kategorileri ile sınırlı kişisel verileriniz yukarıda her bir veri kategorisi için ilgili kategoride belirlenen amaçlarla ve hukuki sebeplerle yurt içinde ve/veya yurt dışında yerleşik hizmet sağlayıcı olarak hareket eden topluluk şirketlerimizin de dahil olduğu **tedarikçilerimize** (öm. çağrı merkezi hizmeti sunan firmalar ile bilişim teknolojileri ve veri barındırma hizmet sağlayıcıları) (yurt dışında yerleşik taraflar bakımından uygun olması halinde KVKK'nın 9'uncu maddesinin 4'üncü fıkrasının (c) bendi uyarınca standart sözleşme ile uygun güvence mekanizmasına dayalı olarak),
- Topluluk şirketlerimizin / hissedarlarımızın politikalarına ve prosedürlerine uyum, iletişim, denetim ve raporlama faaliyetlerinin planlanması ve/veya gerçekleştirilmesi amacı başta olmak üzere kimlik, iletişim, görsel ve işitsel, müşteri işlem, talep/öneri/şikayet, işlem güvenliği ve hukuki işlem veri kategorilerinde yer alan sınırlı kişisel verilerinizin yukarıda her bir veri kategorisi için ilgili kategoride belirlenen amaçlarla ve hukuki sebeplerle yurt içinde yerleşik **topluluk şirketlerimize** ve **hissedarlarımıza** ve

- Şirketimizin hukuki yükümlüklerinin yerine getirilmesi ile hukuk işlerinin takibi amaçları başta olmak üzere kimlik, iletişim, görsel ve işitsel, müşteri işlem, talep/öneri/şikayet, işlem güvenliği ve hukuki işlem kişisel veri kategorileri ile sınırlı kişisel verileriniz yukarıda her bir veri kategorisi için ilgili kategoride belirlenen amaçlarla ve hukuki sebeplerle yurt içinde yerleşik **yetkili kamu kurum ve kuruluşlarına** (örn. mahkemeler).

5. KVKK Kapsamında Haklarınız

Kişisel veri sahibi olarak KVKK'nın 11'inci maddesi kapsamındaki haklara sahip olduğunuzu bildiririz. Söz konusu haklarınıza yönelik başvurularınızı, [Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ](#) hükümlerine uygun şekilde Şirketimizin gerçek hak sahibi olduğunuzun tespitini gerçekleştirebilmesi amacıyla kimliğinizi doğrulayan bilgilerle/belgelerle* [Başvuru Formu](#) vasıtasıyla veya ilgili mevzuatta düzenlenen usul ve esasa uygun şekilde Şirketimize iletebilirsiniz.

Posta Adresi : Büyükdere Cad. Ali Kaya Sok. No.5 Şişli / İstanbul
E-Posta Adresi : eipwebmail@eczacibasi.com.tr

* Söz konusu belgeler kapsamında herhangi bir özel nitelikli kişisel veriye (örn. din bilgisi veya kan grubu bilgisi) yer verilmemesi gerektiğini hatırlatmak isteriz.