

EMAAR

TURKEY

EMAAR GROUP MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE SATIŞ PAZARLAMA BİRİMLERİ KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI PROSEDÜRÜ

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, Emaar Group Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimleri bünyesinde gerçekleştirilen gayrimenkul satışı, kiralaması ve Emaar Group portföyünde bulunan alışveriş merkezleri kapsamında yürütülen/yürütülecek satış ve pazarlama ve müşteri hizmetleri süreçlerinin başta 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na ("KVKK"), ilgili kişisel verilerin korunması mevzuatı ve Emaar Group Kişisel Verilerin Korunması Politikasına uygun olmasını sağlamaktır.

2. Prosedürün Kapsamı

Bu prosedür, Emaar Group Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimleri bünyesinde gerçekleştirilen;

- i. Alışveriş merkezi ile ilgili tüm pazarlama faaliyetleri, bu kapsamda yapılan her türlü kampanya ve etkinlikler,
- ii. Akvaryum ile ilgili tüm pazarlama faaliyetleri, bu kapsamda yapılan her türlü kampanya ve etkinlikler,
- iii. Rezidans veya Ofisler için satış ve/veya kiralama öncesi pazarlama, bu kapsamda yapılan her türlü kampanya ve etkinlikler,
- iv. Rezidans veya Ofisler için Satış ve/veya kiralama sonrası pazarlama, bu kapsamda yapılan her türlü kampanya ve etkinlikler,
- v. Satış veya kiralama öncesi veya sonrası müşteri hizmetleri,
- vi. Emaar Group portföyünde bulunan konut, ofis, otel ve alışveriş merkezleri kapsamında yürütülen faaliyetler de dahil olmak üzere her türlü pazarlama faaliyetine ilişkin konuları kapsar.

3. Kişisel Veri İşlenme Amacı

EMAAR

TURKEY

- a. **Emaar Group Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimlerinin kişisel veri işleme amacı, Emaar Group şirketlerinin kayıtlı buldukları sicillerde belirtilmiş olan amaçlarının bütünüdür.**
- b. **Emaar Group Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimlerinin kişisel veri işleme amacı ve dayanağı aşağıdaki şekilde özetlenmiş olup Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimleri, kişisel verilerin işlenmesi bakımından söz konusu amaç ve dayanağın dışına çıkmayacağını taahhüt etmektedir;**
- c. **Emaar Group Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimleri, Emaar Group müşterilerinin kişisel verilerini KVKK'nın 4. maddesi kapsamında belirtilen ilkelere ve KVKK md. 5(2)(c)'de düzenlenen istisnalar hariç olmak kaydıyla aşağıdaki amaçlara uygun olarak işlemeyi taahhüt eder:**
 - i. **Müşterilere Emaar Group portföyünde bulunan gayrimenkuller ile ilgili tanıtım ve pazarlama faaliyetleri kapsamında bilgilendirme yapılması;**
 - ii. **Müşterilere Emaar Group portföyünde bulunan alışveriş merkezleri, akvaryum veya eğlence alanları hakkında tanıtım ve pazarlama faaliyetleri kapsamında bilgilendirme yapılması;**
 - iii. **Emaar Group'tan gayrimenkul satın almış veya kiralamış bulunan müşterilere gayrimenkullerle alakalı devamlı olarak hizmet verilmesi; ve**
 - iv. **Emaar Group portföyünde bulunan gayrimenkuller bakımından potansiyel alıcı/kiracı olabilecek müşterilerin belirlenmesi ve söz konusu müşterilere ilişkin hedefe yönelik pazarlama faaliyetlerinde bulunulması;**
 - v. **Emaar Group portföyünde bulunan gayrimenkuller bakımından maliklere / kiracılara ve misafirlerine ilişkin hedefe yönelik pazarlama faaliyetlerinde bulunulması;**

EMAAR

TURKEY

- vi. **Satış pazarlama ve müşteri hizmetleri bakımından verimliliğin artırılması için müşterilere ilişkin istatistik tutulması.**

4. Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Sürecinde Kişisel Verilerin Korunması

- a. **Emaar Group Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimlerinin veri sahiplerinden talep ettiği kişisel veriler KVKK ve ilgili mevzuat hükümleri kapsamında değerlendirilir.**
- b. **Emaar Group Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimlerinin amacı ile ilişkili olarak aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere, Emaar Group müşterilerinin, kişisel verileri toplanabilmekte ve işlenebilmektedir:**
 - i. Nüfus cüzdanı, sürücü belgesi, pasaport, ikametgâh, nüfus kayıt örneği, evlilik cüzdanı vb. kimlik belgeleri ve bunların örnekleri;
 - ii. Kişinin ilgi alanları, hobileri, yaşı, çocuğu olup olmadığı, tuttuğu takım ve benzeri bilgiler;
 - iii. Her türlü adres, telefon, elektronik posta, çalışılan kurum vb. iletişim bilgisi;
 - iv. Güvenlik amacıyla veya alışveriş, kültür ve eğlence ve diğer etkinliklerde veya çekilen fotoğraf ve video kayıtları;
 - v. İmzalarını tasdik eder nitelikte herhangi bir resmi belge.

5. Veri Toplama Yöntemi

Emaar Group Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimleri, kişisel verileri sözlü iletişim, elektronik posta, internet sitesi, faks, telefon, posta, kurye, elden teslim gibi yöntemlerle toplayabilir.

6. İşleme ve Aktarım İzni

- a. **Kişisel verilerin yurtiçinde işlenmesi ve üçüncü gerçek ve tüzel kişilere aktarımı KVKK ve ilgili mevzuat hükümleri ile Emaar Group Kişisel Verilerin Korunması Politikası maddeleri uyarınca gerçekleştirilir.**

- b. **Emaar Group Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimleri, Emaar Group müşterilerinin Madde 4.b'de sayılmış olan kişisel verilerini elde etmeden önce her bir müşteriden açık rıza beyanı almakla yükümlüdür.**

7. Kişisel Verilerin Güvenliği

Emaar Group Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimleri, veri güvenliğine ilişkin yükümlülükleri KVKK ve ilgili mevzuat hükümleri ile Emaar Group Kişisel Verilerin Korunması Politikası maddeleri uyarınca gerçekleştirir.

8. Emaar Group Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimlerinin Kişisel Veri İşleme Süreci

- a. **Müşterilerin elde edilmiş olan kişisel verilerinin saklama süresi ilgili birim bakımından aşağıdaki gibidir:**
- i. **Emaar Group Satış, Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimi bakımından müşterilerin kişisel verilerini saklama süresi Madde 6.b'de anılmış olan açık rıza beyanında 5 yıl olarak belirtilecektir.**

9. Kişisel Verilerin Doğru ve Güncel Olarak Muhafaza Edilmesi ve Korunmasına İlişkin Önlemler

Emaar Group Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimleri **kişisel verileri** KVKK ve ilgili mevzuat hükümleri ile Emaar Group Kişisel Verilerin Korunması Politikası maddeleri uyarınca muhafaza eder.

10. Kişisel Verilere İlişkin Haklar

Veri sahipleri, Emaar Group Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimlerine başvurarak kendisiyle ilgili hakları KVKK ve ilgili mevzuat hükümleri ile Emaar Group Kişisel Verilerin Korunması Politikası maddeleri uyarınca kullanabilir.

11. Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi

- a. **Emaar Group Satış, Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimleri, müşterilerin açık rızası ile alınan kişisel verilerin işleme şartlarının tamamının ortadan kalkması halinde silinmesi, yok edilmesi veya anonim**

EMAAR

TURKEY

hâle getirilmesini KVKK ve ilgili mevzuat hükümleri ile Emaar Group Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası uyarınca gerçekleştirilir.

- b. Her bir müşteri bakımından açık rıza beyanında belirtilmiş olan sürenin sona ermesi ile elde edilmiş olan kişisel veriler ilgili birim tarafından mümkün olan en kısa sürede imha edilecek, anonimleştirilecek veya yok edilecektir.**
- c. Her bir müşteri bakımından, açık rıza beyanından belirtilen 5 yıllık saklama süresinin bitiminden önce, kişisel verilerin işleme amacının ortadan kalkması halinde veya müşterinin Madde 9'da belirtilmiş olan haklarını kullanarak bu yönde bir talepte bulunması halinde, söz konusu müşteriye ait olan kişisel veriler mümkün olan en kısa sürede anonimleştirilecek veya yok edilecektir.**
 - i. Bu doğrultuda örneğin, Emaar Group portföyünde bulunan bir gayrimenkulü satın almış veya alacak olan müşterinin kişisel verilerinin pazarlama amacıyla işlenmesi için açık rıza beyanının alınmamış olması halinde, bu kişisel veriler pazarlama faaliyetleri amacı ile kullanılmayacaktır.**
 - ii. Emaar Group portföyünde bulunan bir gayrimenkulü satın almış olan müşterinin kişisel verilerinin pazarlama faaliyetleri kapsamında tekrar kullanılmasının istenmesi halinde, bu konuda açık rıza beyanı alınması gerekmektedir.**
 - iii. Söz konusu müşterilerden ayrıca Emaar Group Müşteri Hizmetleri Birimi tarafından sahibi buldukları gayrimenkuller bakımından devamlı olarak hizmet sunulması amacıyla kişisel verilerinin işlenmesi için ayrıca açık rıza beyanı alınmalıdır. Bu kapsamda Müşteri Hizmetleri Birimi tarafından elde edilen verilerin herhangi bir açık rıza beyanı olmadan satış, pazarlama faaliyeti için kullanılması mümkün değildir.**
 - iv. Emaar Group Müşteri Hizmetleri Birimi tarafından Emaar Group bünyesindeki alışveriş merkezleri bakımından pazarlama**

EMAAR

TURKEY

faaliyetleri kapsamında ve devamlı olarak bilgilendirme yapılması amacıyla kişisel verilerinin işlenmesi için müşterilerden açık rıza beyanı alınmalıdır. Bu kapsamda Müşteri Hizmetleri Birimi tarafından elde edilen verilerin herhangi bir açık rıza beyanı olmadan pazarlama faaliyeti için kullanılması mümkün değildir.

- d. Bu prosedürün yürürlüğe girmesinden önce açık rıza beyanı alınmadan elde edilmiş olan kişisel veriler bakımından, bu şekilde elde edilmiş olan kişisel verilerin bulundurulmasının KVKK ve Emaar Group Kişisel Verilerin Korunması Politikasına uygun hale getirilmesi amacıyla, ilgili müşterilerden açık rıza beyanı alınacak, alınmaması halinde ise derhal söz konusu kişisel veriler anonimleştirilecek veya yok edilecektir.
- e. **Emaar Group Satış Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Birimleri, Emaar Group müşterilerinden elde edilmiş olan kişisel verileri Madde 2c'de belirtilmiş olan amaçlar haricindeki amaçlarla işlemeyeceğini taahhüt etmektedir.**

12. Emaar Group Müşteri Hizmetleri ve Satış Pazarlama Birimleri Kişisel Verilerin Korunması Prosedüründe Yapılacak Değişiklikler

Emaar Group, işbu prosedürde zaman zaman faaliyetlerin gerektirdiği ölçüde veya yasal açıdan gerekli olan değişiklikleri yapabilir. Söz konusu değişiklikler, Emaar Group Müşteri Hizmetleri ve Satış Pazarlama Birimlerindeki tüm çalışanlara elektronik posta yoluyla duyurulacaktır.

13. Sonuç

İşbu prosedür Emaar Group Müşteri Hizmetleri ve Satış Pazarlama Birimlerindeki tüm çalışanlara elektronik posta yoluyla duyurulması ile birlikte yürürlüğe girecektir. Söz konusu birimlerdeki tüm çalışanlar işbu prosedürün uygulanmasıyla yükümlü olup Emaar Group tarafından uygulamaya ilişkin yıllık periyodik denetimler gerçekleştirilecektir.