

## TÜRKİYE HALK BANKASI A.Ş. ENGELSİZ BANKACILIK BİLGİLENDİRME

Türkiye Halk Bankası Anonim Şirketi (Halkbank) olarak, bankacılık hizmetlerini, engelli müşterilerimizin erişim ve kullanımına uygun hale getirerek işlemlerini kolaylıkla yapabilmelerini hedefliyoruz.

Bankamız bu kapsamdaki hedeflerini, “5378 sayılı Engelliler Hakkındaki Kanun” ve 1 Ocak 2017 tarihinde yürürlüğe giren “Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik”te yer alan kriterlere göre belirlemiştir.

Halkbank, hizmetlerini ve ürünlerini planlarken, engelli müşterilerin kullanımına ilişkin gereksinimleri dikkate alır.

Bankamız, hizmetlerini engelli müşterilerin kullanımına uygun halde sunmak, hizmet sunulan alanları ve hizmetleri erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirmek için gerekli planlamaları yapmaktadır.

Yüzde kırk (% 40) ve üzeri oranda engelli olduğuna ilişkin belgenin aslını Bankaya ibraz eden ayırt etme gücüne sahip kişiler bu kolaylıklardan faydalanabilir.

Dijital Kanallarımız, ATM’lerimiz, Çağrı Merkezimiz ve Şubelerimiz için yapılan geliştirmeler ve kolaylıklar ve bunlardan nasıl faydalanabileceğiniz hakkında bilgiyi Şubelerimizden veya halkbank.com.tr adresinden alabilirsiniz.

Halkbank olarak “Veri Sorumlusu” sıfatıyla, kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülüklerini belirlemek amacıyla hazırlanan 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (Kanun) uyarınca sizleri bilgilendirmek isteriz.

Bu bilgilendirme metni ile amacımız; kişisel verilerinizin işlenme amaçları, hukuki nedenleri ve haklarınız konularında sizi en doğru şekilde bilgilendirmektir.

Halkbank, kişisel verilerinizin Kanuna uygun olarak toplanmasını, saklanmasını, paylaşılmasını ve gizliliğinin sağlanmasını temin etmek amacıyla mümkün olan en üst seviyede güvenlik tedbirlerini almaktadır.

### I. Kişisel Verilerin İşlenmesi ve İşleme Amacı

Kişisel verileriniz (kimlik, iletişim, sağlık bilgisi vb.) niteliğine göre aşağıda yer verilen amaçlarla Kanunun 5. ve 6. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartlarına uygun olarak işlenecektir.

1. Sözleşmeye dayalı ilişki kapsamında sizinle imzaladığımız sözleşmelerimizin gereğinin yerine getirilebilmesi,
2. Şikayet, itiraz, talep, öneri, memnuniyet gibi bildirimlerin sizlere daha iyi hizmet verebilmek için bildirim yönetim sistemimizde kayıt altında tutulması,
3. Elektronik (SWIFT, internet/mobil bankacılık, Genel Müdürlük Birimleri, Şubeler, ATM’ler, internet şubesi, Çağrı Merkezi gibi diğer tüm hizmet birimleri ve kanalları aracılığıyla) veya kağıt ortamında gerçekleştirilecek işleme dayanak olacak tüm kayıt ve belgelerin düzenlenmesi,
4. Bankacılık Kanunu ve mevzuat kapsamında aracılık ettiğimiz ve acente sıfatıyla sunabileceğimiz ürün ve hizmetlerde kullanılması,
5. İş faaliyetlerinin ve operasyonel süreçlerin planlanması ve icrası,
6. Müşteri ilişkilerinin yürütülmesi ve icrası,

7. Bankamızda erişilebilirlik standartlarına uygun hizmet alınabilmesi için gerekli olan engellilik durumunun ve ilgili müşterilerin tespitinin yapılması,
8. Şubelerimizin erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirilmesi amacıyla belirli şubelerimizde engelli müşterilerimizin hizmet almasını kolaylaştıracak çalışmalar yapılması,
9. Şubelerimize tekerlekli sandalye ile erişimin sağlanacağı rampa yapılması,
10. Giriş kapısı yanına engelli müşterilerimizin öncelikli hizmet alabilmesi için zil butonu yerleştirilmesi,
11. Şube girişlerine uygulanacak hissedilebilir yürüme yüzeyi ile görme engelli müşterilerimizin yönlendirilmesinin sağlanması,
12. Görme engelli müşterilerimiz için kabartma harfler ile yönlendirme ve bilgilendirme levhalarının hazırlanması,
13. Zemin katta yer alan, şube girişine en yakın çalışma masasında engelli müşterilerimizin tüm işlemlerini gerçekleştirebilmesi konusunda gerekli çalışmalar yapılmasının sağlanması,
14. ATM'lerin engelli müşterilerimizin hizmet alınmasını kolaylaştıracak şekilde düzenlenmesi,
15. Engellilik durumlarını Bankamıza ibraz eden müşterilerimizin yurt içinde kurulu tüm ATM'lerden herhangi bir ek masraf ve ücrete tabi olmadan bakiye sorgulama, para çekme, para yatırma, kredi kartı borcu sorgulama ve kredi kartı borcu ödeme işlemlerinin yapılmasının sağlanması,
16. İnternet şubemizin engelli müşterilerimizin kullanımına uyumlu olması için çalışmaların yapılması.

## II. Kişisel Verilerin Aktarılması ve Aktarım Amacı

Kişisel verileriniz gerektiği takdirde

- Size sunulacak ürün veya hizmetlerin süreçlerinde yer alması gerekli olan ve bu hizmetlere aracılık eden Bankamız bünyesindeki ilgili birimlere, şubelere, taşeronlara ve tedarikçilere,
- Bankamızın hizmetlerini engelli müşterilerin kullanımına uygun halde sunmak, hizmet sunulan alanları ve hizmetleri erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirmek için gerekli planlamaları yapmak amacıyla Halkbank bağlı ortaklıklarına ve iştiraklerine, aktarılacaktır.

Kişisel verileriniz, Bankamızın hukuki yükümlülükleri sebebiyle kamu kurum ve diğer kuruluşlarla paylaşılabilir, yasal raporlamalara konu olacaktır.

Bu kapsamda, kişisel verileriniz kamu tüzel kişileri ve kurumlarına, bankalardan müşteri bilgilerini istemeye kanunen yetkili diğer resmi ve idari mercilere Kanunda belirtilen kişisel veri işleme şartları ve amaçları çerçevesinde aktarılacaktır.

Kişisel verilerinizin kimlere ve hangi amaçla aktarılacağına ilişkin detaylı bilgiye web sitemiz aracılığıyla temin edeceğimiz "Türkiye Halk Bankası A.Ş. Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası" ile "Türkiye Halk Bankası A.Ş. Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Hakkında Bilgilendirme" metinlerinden ulaşabilirsiniz.

## III. Kişisel Verilerin Toplanması ve Hukuki Sebebi

Kişisel verileriniz; Halkbank Genel Müdürlüğü, Bölge Koordinatörlükleri, Şubeler, ATM'ler, internet şubesi, mobil veya dijital uygulamalar, sosyal medya, çağrı merkezi, aracılık/acentelik sıfatı ile faaliyetlerini yürüttüğü şirketler, sosyal medya, müşteri görüşmeleri, adli kayıtların taranması, piyasa istihbaratı, Kimlik Paylaşım Sistemi, Adres Paylaşım Sistemi, KKB, BKM, internet sitelerine yapılan yazılı/dijital başvurular, satış ekiplerine yapılan yazılı/dijital başvurular, çağrı merkezi hizmeti alınan şirketler, üye işyeri POS'ları, üye işyerleri gibi Bankamızın sizlerle iletişime geçtiği veya ileride iletişime geçebileceği kanallar aracılığıyla otomatik ve veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla toplanmaktadır.

Özel nitelikli kişisel veri kapsamında yer almayan kişisel verileriniz Kanunun 5. Maddesinde belirtilen

“kanunlarda açıkça öngörülmesi”, “bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması”, “veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması”, “bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlenmesinin zorunlu olması”, “ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması” hukuki sebeplerine; bu hukuki sebeplere dayandırılmayan durumlarda Kanunun 5. Maddesinde belirtilen “ilgili kişinin açık rızası” hukuki sebebine,

Sağlık ve cinsel hayat dışındaki özel nitelikli kişisel verileriniz Kanunun 6. Maddesinde belirtilen “kanunlarda açıkça öngörülmesi” hukuki sebebine, kanunlarda açıkça öngörülmesi hukuki sebebine dayandırılmayan durumlarda Kanunun 6. Maddesinde belirtilen “ilgili kişinin açık rızası” hukuki sebebine,

Sağlık verileriniz Kanunun 6. Maddesinde belirtilen ilgili kişinin açık rızası hukuki sebebine dayalı olarak işlenmektedir.

#### **IV. Kişisel Verilerin Saklanması**

Kişisel verileriniz, işleme amaçlarının gerektirdiği süreler boyunca saklanabilmektedir. Başka bir gerekçe veya hukuki sebep olmaması, uluslararası yasa veya düzenlemenin bulunmaması ve sözleşmelerden kaynaklı zorunlulukların ortadan kalkması halinde işleme amaçları ortadan kalkan kişisel verileriniz silinmekte, yok edilmekte veya anonim hale getirilmektedir.

#### **V. Kişisel Verisi İşlenen İlgili Kişinin Hakları**

Kişisel veri sahipleri olarak, kişisel verilerinizin işlenmesine dair aşağıdaki haklarınızı, Bankamıza yapacağınız bir taleple kullanabilirsiniz. Haklarınıza ilişkin taleplerinizi aşağıda düzenlenen yöntemlerle iletmeniz durumunda; Halkbank talebin niteliğine göre talebi en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde sonuçlandıracaktır. Verilecek cevapta on sayfaya kadar ücret alınmayacaktır. On sayfanın üzerindeki her sayfa için 1 Türk Lirası işlem ücreti alınabilecektir. Başvuruya cevabın CD, flash bellek gibi bir kayıt ortamında verilmesi halinde Halkbank tarafından talep edilebilecek ücret kayıt ortamının maliyetini geçmeyecektir. Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun bu ücretlerde değişiklik yapması halinde, Kurul'un yayımlayacağı ücret tarifesi uygulanacaktır.

Bu kapsamda kişisel veri sahibi olarak;

- Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerin işleme 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 halinde 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 kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması halinde zararın giderilmesini talep etme,

haklarına sahiptir.

Başvurunuzda;

- Adınızın, soyadınızın ve başvuru yazılı ise imzanızın,
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numaranızın, yabancı iseniz uyuğunuzun, pasaport numaranızın veya varsa kimlik numaranızın,
- Tebligata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresinizin,
- Varsa bildirime esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numaranızın,
- Talep konunuzun,

bulunması zorunlu olup, varsa konuya ilişkin bilgi ve belgelerin de başvuruya eklenmesi gerekmektedir. Yazılı olarak yapmak istediğiniz başvurularınızı, gerekli belgeleri ekleyerek veri sorumlusu olarak Halkbank Genel Müdürlüğüne veya şubelerine verebilirsiniz. Başvuru formuna [halkbank.com.tr](http://halkbank.com.tr) adresinden erişebilirsiniz.

Üçüncü kişilerin adınıza yapacağı başvurularda, başvuruya ilişkin özel olarak düzenlenmiş yetkiyi içerir şekilde hazırlanmış noter onaylı vekaletname talep edilecektir.

E-posta yoluyla yapmak istediğiniz başvurularınızı [hbkvk@halkbank.com.tr](mailto:hbkvk@halkbank.com.tr) e-posta adresine yapabilirsiniz.

KEP yoluyla yapmak istediğiniz başvurularınızı [halkbank.muhaberat@hs03.kep.tr](mailto:halkbank.muhaberat@hs03.kep.tr) adresimize yapabilirsiniz.

Talebinizin niteliğine göre bilgi ve belgelerin eksiksiz ve doğru olarak tarafımıza sağlanması gerekmektedir. İstenilen bilgi ve belgelerin gereği gibi sağlanmaması durumunda, Halkbank tarafından talebinize istinaden yapılacak araştırmaların tam ve nitelikli şekilde yürütülmesinde aksaklıklar yaşanabilecektir. Bu durumda, Halkbank kanuni haklarını saklı tuttuğunu beyan eder. Bu nedenle, başvurunuzun talebinizin niteliğine göre eksiksiz ve istenilen bilgileri ve belgeleri içerecek şekilde gönderilmesi gerekmektedir.

**Saygılarımızla,**  
**Türkiye Halk Bankası A.Ş.**