



KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ HAKKINDA AYDINLATMA METNİ¹

I) Bilgilerin Korunması

Elektrik tedarik lisansı sahibi olan şirketlerimiz **Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş., Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş., Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş.** (Hepsi birlikte kısaca "**ENERJİSA**" olarak anılacaktır.) olarak kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerinin korunmasını amaçlayan 7 Nisan 2016 tarihli ve 29677 Sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun ("**KVKK**") "Veri Sorumlusunun Aydınlatma Yükümlülüğü" başlıklı 10. maddesi ile 10 Mart 2018 tarih ve 30356 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ uyarınca işbu Aydınlatma Metni ENERJİSA tarafından işlenen ve aşağıda yer verilen kişisel verileriniz hakkında sizleri bilgilendirmek isteriz.

Kişisel verilerin korunması politikamız, 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu ("Elektrik Piyasası Kanunu") ve ikincil mevzuatı uyarınca elektrik tedariki ile iştigal eden ENERJİSA ile ilişkili tüm gerçek kişilere uygulanmaktadır. Bu bilgilendirme, Veri Sorumlusu olan ENERJİSA'nın kişisel verilerin muhafaza edilmesi, işlenmesi ve üçüncü kişilerle paylaşılması amaçları ile bunların hukuki sebeplerinin, kişisel verilerin aktarılacağı kişi ve kuruluşların, kişisel verilerin toplanma yöntemleri ile KVKK kapsamında sahip olduğunuz hak ve yetkilerin bildirilmesiyle ilgilidir.

II) Kişisel Veri Nedir?

Kişisel veri, KVKK'da kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi olarak tanımlanmıştır. Buna göre adınız, soyadınız, elektronik posta adresiniz ve telefon numaranız gibi bilgileriniz kişisel veri olarak adlandırılmaktadır.

III) Hangi Kişisel Verilerinizi Topluyoruz?

Kişisel Veri Kategorisi	Açıklama
Kimlik	Ad-soyad, doğum tarihi ve yeri, T.C. Kimlik numarası, nüfus cüzdanı ve ehliyet bilgileri
Abonelik Bilgileri	Elektrik sayacı bilgileri, abone grubu, sözleşme numarası, muhatap numarası, endeks ve tüketim bilgileri
İletişim Bilgisi	Telefon numarası (dahili - cep telefonu), ev adresi, e-posta adresi, şirket içi iletişim bilgileri, ulusal elektronik tebligat adresi
Lokasyon	Adres, konum bilgisi
Hukuki İşlem	Adli makamlarla yazışmalardaki bilgiler, dava dosyasındaki bilgiler
Müşteri İşlemleri	Çağrı merkezi kayıtları, fatura, senet, çek bilgileri, gişe dekontlarındaki bilgiler, sipariş bilgisi, talep bilgisi
Fiziksel Mekan Güvenliği	Ziyaretçi giriş çıkış kayıt bilgileri, kamera kayıtları
İşlem Güvenliği	IP adresi bilgileri, parola bilgisi, internet sitesi erişim bilgileri, kullanıcı adı ve şifre bilgileri
Risk Yönetimi	Ticari, teknik, idari risklerin yönetilmesi için işlenen bilgiler
Finans	Bilanço bilgileri, finansal performans bilgileri, kredi ve risk bilgileri, malvarlığı bilgileri, banka hesap numarası, IBAN numarası

¹ Aydınlatma metnimize her zaman www.enerjisa.com.tr adresinden ulaşabilirsiniz.

Pazarlama	Anket, çerez (cookie) kayıtları
Mesleki Deneyim	Diploma bilgileri, gidilen kurslar, meslek içi eğitim bilgileri, sertifikalar, transkript bilgileri
Görsel ve İşitsel Kayıtlar	Kamera görüntüsü, fotoğraf, ses kaydı

IV) Kişisel Verilerinizi Toplamamızın Yöntemi ve Hukuki Sebebi Nedir?

Kişisel verileriniz, her türlü sözlü, yazılı, elektronik ortamlar, genel müdürlüğümüz, müşteri hizmet merkezlerimiz, müşteri işlem merkezlerimiz, çağrı merkezimiz, internet sayfamız gibi kısmen veya tamamen otomatik olan veya herhangi bir veri sisteminin parçası olmak koşuluyla manuel kanallar aracılığıyla fiziki ortamda akdedilen sözleşme ve tarafınızca doldurulan formlar elektronik ortamda ise telefon, mobil uygulama, çağrı merkezleri, IVR aramaları, şikayet yönetim sistemleri, internet sitesi çerez uygulamaları yoluyla toplanmaktadır. ENERJİSA elde ettiği verileri, kendi bünyesinde işlemenin yanı sıra, aşağıda tanımlanan amaçlar doğrultusunda kendi işletmelerine, bağlı kuruluşlarına ya da bağlı ortaklıklarına transfer edebilir veya verileri buralarda işleyebilir. Verileriniz KVKK'nın 5. maddesinde belirtilen "Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması", "İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla veri sorumlusunun meşru menfaati için zorunlu olması" ve "Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması" hukuki sebeplerine dayalı olarak toplanmakta ve belirtilen bu hukuki sebepler kapsamında işlenmektedir.

V) Kişisel Verilerinizi Hangi Amaçlarla İşliyoruz?

ENERJİSA'nın mevzuat kapsamındaki yükümlülükleri yerine getirmek başta olmak üzere faaliyetlerini en iyi şekilde yürütebilmesi için birtakım kişisel verilerinizin toplanması, kullanılması ve işlenmesi yüksek önem arz etmektedir. Kişisel verileriniz;

- Elektrik Piyasası Kanunu ve ikincil mevzuatı gibi şirketimizin tabi olduğu mevzuattan doğan yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi,
- Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı gibi resmi ve/veya idari merciler tarafından talep edilmesi halinde bilgilendirme ve raporlama yükümlülüklerinin yerine getirilmesi,
- Elektrik Piyasası Kanunu uyarınca elektrik tedarik hizmetinin sunulması ve elektrik tedarik faaliyetlerinin ilgili mevzuata uygun olarak yürütülmesinin temini,
- Elektrik tedarik faaliyetimiz kapsamında elektrik sözleşmelerindeki hizmetlerin sunulması ve bu hizmetlerin kalitesinin artırılması, şirketin satış, satış sonrası destek ve pazarlama faaliyetlerinin yerine getirilmesi, talep tahminlerinin hazırlanması, dengeleme ve uzlaştırma piyasası işlemlerinin yerine getirilmesi,
- Şirketimiz tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin kişisel veri sahiplerinin beğeni, kullanım alışkanlıkları ve ihtiyaçlarına göre özelleştirilerek kişisel veri sahiplerine önerilmesi için gerekli çalışmaların yapılması amacı doğrultusunda profileme/segmentasyon çalışmaları, veri zenginleştirilmesi, pazar araştırması çalışmaları kapsamında kullanılması,
- Hukuki ve ticari güvenliğin sağlanması,
- Regülasyon ve uyum ile hukuki süreçlerin yönetimi,
- Elektrik piyasası faaliyetlerinin ilgili kurumlarca denetimi,
- Kamu kurum ve kuruluşları ve diğer kuruluşlarla ilişkilerin sürdürülmesi,
- İş sağlığı ve güvenliği ile müşteri ilişkileri ve çağrı merkezi süreçlerinin yürütülmesi ve icrası,
- Destek hizmetleri ile yükümlülüklerinin, müşteri memnuniyetinin, kurumsal iletişim faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Kurumsal sürdürülebilirlik, kurumsal yönetim, stratejik planlama ve bilgi güvenliği süreçlerinin planlanması ve icrası,
- Aplikasyonların hazırlanması,
- Finansal operasyonların yürütülmesi ve mali konuların takip edilmesi,
- Tüketici şikayetlerinin yanıtlanması,
- Şirketimizin taraf olduğu dava ve icra takiplerinin yürütülmesi,
- Şirketimize ait lokasyonların kamera ile kayden izlenmesi, güvenliğinin ve denetiminin sağlanması,
- Danışmanlık, iş ortaklığı, satınalma, ihale ve satış işlemlerinin yürütülmesi,

amaçlarıyla sınırlı olarak işlenmektedir. Kişisel verileriniz KVKK çerçevesinde ve denetiminde, ciddi bir gizlilik içerisinde ENERJİSA tarafından size hizmet gayesi ile kullanılmakta ve işlenmektedir. ENERJİSA tarafından sizlere ait verileri işlerken hukuka ve dürüstlük kuralına riayet ederek verilerin doğru olmasına, işlemenin kapsamı dışında kullanılmamasına, meşru amaçlar doğrultusunda işlenmesine, verilerin güncel tutulmasına ve hedeflenen amaç için gereken makul süre kadar muhafaza edilmesine dikkat edilmektedir.

VI) Kişisel Verilerinizi Kimlere ve Hangi Amaçlarla Aktarıyoruz?

Kişisel verileriniz, yukarıda belirtilen amaçlarla, mevzuatın izin verdiği ve iş süreçlerimizin gerektirdiği ölçüde, sizlere sunduğumuz hizmetin kalitesinin artırılması için yapılacak uygulamalar kapsamında yürüttüğümüz faaliyetin doğası gereği paylaşılması gereken taraflarla ve kanunen yetkili resmi mercilerle, Elektrik Piyasası Kanunu ve ilgili diğer mevzuatın izin verdiği kurum ve kuruluşlar ve sayılanlarla sınırlı olmamak üzere, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Elektrik Piyasaları İşletme A.Ş., Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş., Türkiye Elektrik İletim A.Ş. ve ilgili kamu tüzel kişileriyle, aramızda hakim - bağlı şirket ilişkisi bulunan kuruluşlarla, yurt içi ortaklarımız - iştiraklerimizle, bankalar ve finans kuruluşlarıyla, elektrik tedarik faaliyetini yürütmek üzere hizmet aldığımız, işbirliği yaptığımız, program ortağı olduğumuz kuruluşlarla, KVKK'nın 8' inci maddesinde belirtilen kişisel veri işleme şartları ve amaçları çerçevesinde paylaşılabilir. Bu veriler, Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik uyarınca belirlenen politika ve prosedürlerimiz çerçevesinde, elektrik tedarik faaliyetlerimizin gerektirdiği süreyle işlenmekte olup, ENERJİSA ile ilişkiniz kalmadığı, makul veya yasal bir gerekliliğin veya uygunluğun olmadığı durumlarda silinmektedir.

VII) İnternet Sitemizde Çerez Uygulaması

ENERJİSA, internet sitesine yapılan ziyaretler esnasında yukarıda bahsi geçen amaçlarla işlenecek veriler toplanırken çerezler (cookies) kullanabilir. Çerez adı verilen teknik iletişim dosyaları, bir internet sitesinin kullanıcının bilgisayarını veya cep telefonu tarayıcısına (browser) gönderdiği küçük metin dosyalarıdır. Çerezlerin kullanılma amacı, internet sitemizi ziyaret eden kullanıcılara kolaylık sağlamaktır. Çerezler aynı zamanda gelecekte internet sitemiz üzerinde gerçekleştireceğiniz faaliyet ve deneyimleri hızlandırmak amacıyla da kullanılabilir. Çerezler, kişilerin internet sitemizi nasıl kullandıklarını anlamamızı sağlayarak sitemizin yapısını ve içeriklerini geliştirmemize yardımcı olur. Bu veriler, sizin kimliğinizi tanımlamamızı sağlayabilecek bilgiler değildir.

Çerezlerin ömrü, kullanıcının yapmış olduğu tarayıcı ayarlarına bağlı olarak değişiklik gösterir. Birçok internet tarayıcısı, varsayılan olarak çerezleri otomatik olarak kabul etmeye ayarlıdır. Bu ayarları, çerezleri engelleyecek veya cihazınıza çerez gönderildiğinde uyarı verecek şekilde değiştirebilirsiniz. Tarayıcı ayarlarınızı nasıl düzenleyeceğinizi hakkında ayrıntılı bilgi almak için tarayıcınızın talimat veya yardım ekranına başvurabilirsiniz.

VIII) Veri Sahibi Olarak KVKK 11'inci Maddesinde Sayılan Haklarınız Nelerdir?

KVKK'nın 11'inci maddesi uyarınca kişisel verilerinizin;

- a)** İşlenip işlenmediğini öğrenmek,
- b)** İşlenmişse bilgi talep etmek,
- c)** İşlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenmek,
- ç)** Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilmek,
- d)** Eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini istemek,
- e)** KVKK'nın ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini istemek,
- f)** Aktarıldığı üçüncü kişilere yukarıdaki (e) ve (f) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin bildirilmesini istemek,
- g)** Münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etmek,
- h)** Kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etmek, haklarına sahip olduğunuzu bilgilerinize sunarız.

IX) Tarafımıza Bildirmiş Olduğunuz Kişisel Verilerinize İlişkin Haklarınızı Ne Şekilde Kullanabilirsiniz?

KVKK'nın 11 inci maddesi kapsamında kişisel verilerinize ilişkin başvuru hakkınızı, kimliğinizi teşvik edici belgeler ve talebinizi içeren dilekçeniz ile aşağıdaki posta adreslerimize yazılı olarak veya kayıtlı e-posta adreslerimize ("KEP") güvenli elektronik imza veya mobil imzanız ile ya da aşağıdaki mail adreslerine ENERJİSA'ya daha önce bildirilmiş ve sistemimizde kayıtlı bulunan elektronik posta adresinizi kullanmak suretiyle iletebilirsiniz.

Enerjisa Grup Şirketi	Adres	E-Posta Adresi	KEP Adresi
Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş.	Barbaros Mah. Begonya Sok. Nida Kule Ataşehir Batı Sitesi No: 1/1 Ataşehir İstanbul	kvk.baskenteps@enerjisa.com	enerjisaeps@hs01.kep.tr
Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş.	Barbaros Mah. Begonya Sok. Nida Kule Ataşehir Batı Sitesi No: 1/1 Ataşehir İstanbul	kvk.ayesas@enerjisa.com	istanbulaesas@hs01.kep.tr
Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş.	Barbaros Mah. Begonya Sok. Nida Kule Ataşehir Batı Sitesi No: 1/1 Ataşehir İstanbul	kvk.toroslareps@enerjisa.com	toroslarepsas@hs01.kep.tr

Başvurunuzda Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'in ("Tebliğ") 5'inci maddesinin 2'nci fıkrasında belirtilen;

- Ad, soyad ve başvuru yazılı ise imza,
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarası, yabancılar için uyruğu, pasaport numarası veya varsa kimlik numarası,
- Tebliğata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresi,
- Varsa bildirimde esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numarası ve
- Talep konusunun

bulunması zorunludur. Bu kapsamdaki başvurularınızı, <https://www.enerjisa.com.tr/tr/gorevli-tedarik-sirketleri-kvkk-aydinlatma-metni> adresinde bulunan Veri Sahibi Başvuru Formu'nu kullanarak yapabilirsiniz. Başvurunuz, ENERJİSA tarafından yapılacak olan kimlik doğrulamasını takiben kabul edilmekte olup ilgi kişilere yasal süreler içerisinde yazılı olarak veya elektronik ortamda cevap verilmektedir. Tebliğ'in 7'nci maddesi uyarınca, başvuru yazılı olarak cevap verilmesi durumunda on sayfaya kadar ücret alınmamaktadır. On sayfanın üzerindeki her sayfa için 1 TL işlem ücretinin Tebliğ'e uygun olarak alınacağı hususunu bilgilerinize sunarız.

X) Değişiklikler

ENERJİSA, kişisel verilere ilişkin politika ve prosedürlerinde mevzuat değişikliklerine uyumu sağlamak üzere değişiklik yapma hakkını saklı tutar.

Saygılarımızla,

Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş.

Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş.

Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş.