Telefon Görüşmeleri ve Yapay Zekâ Asistanı Hakkında Bilgilendirme

KEP (kayıtlı elektronik posta): ekoticaret@hs01.kep.tr

Bu metin, Comturk AI hizmetini sunan EKO MÜŞAVİRLİK MÜMESSİLLİK İNŞAAT İTHALAT VE İHRACAT SANAYİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ'nin kendi telefon hattı olan +90 212 909 02 40 üzerinden yürütülen görüşmeler ve Şirketin kendi adına yaptığı aramalar içindir. Bu görüşmeler bakımından veri sorumlusu Şirkettir.

Şirket adresi: Esentepe Mah. Büyükdere Cad. Ferko Signature No:175 İç Kapı No:7 Şişli/İstanbul. Başvuru ve destek: support@comturk.com.

1. Görüşmenizde nasıl bir işlem yapılır?

Telefonu bir yapay zekâ asistanı karşılayabilir. Asistan; hizmetler hakkında bilgi verebilir, destek talebinizi alabilir ve talebin uygun kişiye iletilmesine yardımcı olabilir. Yapay zekâ yanıtları hata içerebilir; kesin fiyat, ödeme veya sözleşme değişikliği bakımından size iletilen yazılı bilgi ve onayınız esas alınır.

Bu hattaki görüşmeler kaydedilir. Kayıt çağrı cevaplandığında başlar ve karşılama anonsunun ilk cümlelerinde bildirilir; bu nedenle kayıt, bildirim cümlesinden önceki kısa karşılama bölümünü de içerir. Asistanın sizi anlayabilmesi için sesiniz ayrıca anlık olarak işlenir ve metne çevrilir; talebinizin karşılanması için konuşma metni, özeti veya destek kaydı oluşturulabilir.

Görüşmenin ses kaydı; talebinizin doğru anlaşılması ve yerine getirilmesi, verilen bilgi ve taahhütlerin sonradan doğrulanabilmesi, hizmet kalitesinin ölçülmesi ve yapay zekâ yanıtlarındaki hataların tespit edilip düzeltilmesi, olası şikâyet ve uyuşmazlıklarda gerçeğin ortaya konulması amaçlarıyla işlenir.

Talebin karşılanması için gerekli kimlik ve iletişim bilgileri, konuşma içeriği ve ses kaydı; sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan ilgili olduğu ölçüde Kanun'un 5 inci maddesinin ikinci fıkrasının (c) bendine dayanılarak işlenir. Hizmet kalitesinin ölçülmesi, hataların giderilmesi, işletme temsilcileriyle iş iletişimi ve verilen bilginin doğrulanabilmesi için yapılan kayıt, temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermeyecek şekilde sınırlandırılarak aynı fıkranın (f) bendindeki meşru menfaat şartına dayanır. Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için gerekli kayıtlar aynı fıkranın (e) bendi kapsamında korunur. Görüşme kaydı açık rızaya dayandırılmaz; bu nedenle kaydın yapılması için ayrıca onay istenmez.

Meşru menfaat dengesinin sağlanması için kayıtlar yalnız yukarıdaki amaçlarla ve bu amaçlar için yetkilendirilmiş sınırlı personel tarafından dinlenebilir; reklam, profil oluşturma, ses klonlama veya yapay zekâ modeli eğitimi için kullanılmaz ve üçüncü kişilere satılmaz. Görüşmenin kaydedilmesini istemiyorsanız görüşmeyi sonlandırıp talebinizi support@comturk.com adresine yazılı olarak iletebilirsiniz; bu durumda talebiniz aynı özenle ele alınır ve o ana kadar oluşan kaydın Kanun'un 7 nci ve 11 inci maddeleri kapsamında silinmesini isteyebilirsiniz. Meşru menfaate dayanan kaydın özel durumunuz nedeniyle silinmesi veya sonraki görüşmelerinizde kayıt yapılmaması gerektiğini de bildirebilirsiniz. Talebiniz, kaydın saklanmasını gerektiren somut bir hukuki sebep bulunup bulunmadığı değerlendirilerek en geç 30 gün içinde yanıtlanır.

Görüşme ve talep verileri telefon işletmecileri, barındırma ve yapay zekâ işleme sağlayıcıları ile görevlerinin gerektirdiği ölçüde paylaşılır. Asistanın sizi anlayıp yanıt verebilmesi için görüşmenin ses akışı gerçek zamanlı olarak Google'ın yapay zekâ hizmetine (Gemini) iletilir; bu işlem Türkiye dışında gerçekleşebilir ve Kanun'un 9 uncu maddesindeki şartlara tabidir. Ses kayıtları Türkiye'deki santral altyapısında saklanır ve Şirketin kendi konuşma tanıma sunucusunda yazıya dökülür; bu sunucu kullanılamadığında kayıt, yazıya dökülmesi için Google'ın Gemini hizmetine iletilebilir ve bu işlem de Türkiye dışında gerçekleşebilir. Konuşma dökümleri ve talep kayıtları Şirketin Frankfurt'taki (Almanya) bulut altyapısında tutulur. Alıcılar, veri konumları ve yurt dışı aktarım koşulları Gizlilik Politikası ve KVKK Aydınlatma Metni içinde açıklanır. Telefon işletmecisinin kendi şebeke işlemesi ayrıca kendi sorumluluğundadır.

Ses kayıtları kayıt tarihinden itibaren en çok 90 gün saklanır. Talep için oluşturulan transkript ve özetlerin olağan azami saklama süresi 12 ay, çağrı üstverilerinin 24 ay, destek yazışmalarının üç yıldır. İşleme amacı daha önce sona eren veriler daha önce silinir; kanuni saklama ve somut uyuşmazlığa ilişkin gerekli deliller ayrıdır.

2. Gelen arama karşılaması

> Comturk AI'a hoş geldiniz. Görüşmemiz, talebinizi karşılamak, verilen bilgileri doğrulamak ve hizmet kalitesini ölçmek amacıyla kaydedilmektedir. Ben EKO Müşavirlik Mümessillik İnşaat İthalat ve İhracat Sanayi Ticaret Limited Şirketinin yapay zekâ asistanıyım. Kişisel verilerinize ilişkin ayrıntılı bilgi comturk.com adresindeki Gizlilik sayfasındadır; isterseniz bu bilgiyi sesli olarak da aktarabilirim. Kayıt yapılmasını istemiyorsanız talebinizi support@comturk.com adresine yazılı olarak iletebilirsiniz. Size nasıl yardımcı olabilirim?

Kayıt bildirimi, karşılamanın ilk cümlesinden hemen sonra yapılır. Karşılamada belirtilen kayıt durumu görüşmenin gerçek durumunu açıklar. Kayıt yapılmayan bir görüşme kaydediliyormuş, kaydedilen bir görüşme kaydedilmiyormuş gibi anons edilmez. Karşılama "kalite ve yasal yükümlülükler gereği" gibi, somut bir kanuni yükümlülük bulunmadığı hâlde yasal zorunluluk izlenimi veren ifadeler içermez.

3. Görüşmenin kaydı hakkında sorular

3.1. Kaydın neden yapıldığı sorulduğunda

> Görüşmemizi, talebinizi doğru anlamak ve yerine getirmek, size verilen bilgileri sonradan doğrulayabilmek, hizmet kalitemizi ölçmek ve olası bir anlaşmazlıkta neyin konuşulduğunu gösterebilmek için kaydediyoruz. Kayıt en fazla doksan gün saklanır ve yalnız yetkili ekibimiz tarafından bu amaçlarla dinlenebilir. Ayrıntılar comturk.com adresindeki Gizlilik sayfasındadır.

3.2. Kayıt istenmediğinde

> Anladım. Kayıtlı telefon görüşmesi yerine talebinizi support@comturk.com adresine yazılı olarak iletebilirsiniz; aynı özenle ele alınır. Dilerseniz görüşmeyi şimdi sonlandırabiliriz. Bu görüşmenin şimdiye kadarki kaydının silinmesini de aynı adresten isteyebilirsiniz.

3.3. Bilgilendirmenin sesli aktarılması istendiğinde

> Bu hattın veri sorumlusu, İstanbul Şişli'de bulunan EKO Müşavirlik Mümessillik İnşaat İthalat ve İhracat Sanayi Ticaret Limited Şirketidir. Görüşmemiz, talebinizi karşılamak, verilen bilgileri doğrulamak, hizmet kalitemizi ölçmek ve olası bir anlaşmazlıkta tarafların haklarını korumak amacıyla kaydedilir. Bu kayıt için onayınız istenmez; kayıt, sözleşmenin kurulması veya ifası, bir hakkın korunması ve meşru menfaatimiz hukuki sebeplerine dayanır. Asistanın sizi anlayabilmesi için sesiniz anlık olarak Google'ın yapay zekâ hizmetine iletilir ve yurt dışında işlenebilir. Görüşme verileriniz telefon işletmecileri, barındırma ve yapay zekâ hizmeti sağlayıcılarıyla yalnız gerektiği ölçüde paylaşılır. Ses kaydı Türkiye'deki santralimizde en fazla doksan gün; konuşma dökümü ve talep kayıtları Almanya'daki bulut altyapımızda en fazla on iki ay, çağrı bilgileri ise en fazla yirmi dört ay saklanır. Bilgi isteme, düzeltme ve silme dâhil kanuni haklarınızı, şirket adresimize imzalı yazıyla, ekoticaret@hs01.kep.tr kayıtlı elektronik posta adresine veya sistemimizde kayıtlı e-posta adresinizden support@comturk.com adresine başvurarak kullanabilirsiniz. Ayrıntılı metin comturk.com adresindeki Gizlilik sayfasındadır.

Kişi görüşmeyi sürdürmek istemezse görüşme sonlandırılır. Kaydın silinmesi talebi, Kanun'un 7 nci ve 11 inci maddeleri çerçevesinde değerlendirilir; kaydın saklanmasını gerektiren somut hukuki sebep yoksa kayıt silinir ve kişiye bilgi verilir.

4. Web sitesinden talep ettiğiniz demo araması

comturk.com üzerinden demo talep ettiğinizde, formda size ait olduğunu beyan ettiğiniz telefon numarası, talep ettiğiniz gösterim için bir defa aranır. Bu aramanın veri sorumlusu Şirkettir; kişisel veri bilgilendirmesi https://comturk.com/tr/legal/privacy.html adresindeki Gizlilik Politikası'nda ve https://comturk.com/tr/legal/kvkk.html adresindeki KVKK Aydınlatma Metni'nde yer alır. Asistan görüşmenin başında kendisini, talep formunda belirttiğiniz işletme için hazırlanan demo resepsiyonisti olarak tanıtır ve yapay zekâ olduğunu bildirir. Örnek açılış:

> Merhaba, ben [işletme adı] için hazırlanan demo resepsiyonistiyim. Bu görüşmede bir yapay zekâ asistanıyla konuşuyorsunuz. Size nasıl yardımcı olabilirim?

Demo görüşmesinin ses kaydı alınmaz; konuşmayı yürütebilmek için ses ve metin anlık olarak işlenir. Görüşmenin konuşma dökümü ve çağrı üstverileri (aranan numara, arama zamanı ve süresi), kötüye kullanımın önlenmesi ve demoya ilişkin sorularınızın yanıtlanması amacıyla Kanun'un 5 inci maddesinin ikinci fıkrasının (f) bendine dayanılarak saklanır ve oluşturulmasından itibaren en çok 12 ay sonra silinir.

Demo araması talebiniz gelecekteki pazarlama aramalarına genel onay değildir. Demo için ihtiyaç duyulmayan kimlik numarası, banka kartı bilgisi, sağlık bilgisi veya üçüncü kişilere ait gizli bilgileri paylaşmayın.

5. Tanıtım amacıyla yapılan arama

> Merhaba, EKO Müşavirlik Mümessillik İnşaat İthalat ve İhracat Sanayi Ticaret Limited Şirketi adına Comturk AI'dan arıyorum. Ben yapay zekâ asistanıyım. Comturk AI hizmetlerini tanıtmak için aradım. Görüşmemiz, verilen bilgileri doğrulamak ve hizmet kalitesini ölçmek amacıyla kaydedilmektedir. Kişisel veri bilgilendirmemiz comturk.com adresindeki Gizlilik sayfasındadır. Tanıtım amacıyla aranmak istemiyorsanız söylemeniz yeterlidir. Görüşmek için uygun musunuz?

Tanıtım aramasını reddetmeniz hâlinde

> Talebinizi aldım. Bu numaraya yönelik tanıtım aramalarını durduracağız; ret bildiriminiz en geç üç iş günü içinde uygulanacaktır. Hizmetinizle ilgili zorunlu bildirimler bundan ayrıdır. İyi günler dilerim.

Tanıtım aramasının başında izin sorulması, arama yapılmadan önce bulunması gereken ticari elektronik ileti onayının yerine geçmez. Tanıtım araması; alıcının İleti Yönetim Sistemi'nde (İYS) kayıtlı geçerli onayı veya tacir ya da esnaf alıcı için mevzuattaki şartlar ve İYS ret kontrolü sağlanmadan başlatılmaz. Seçimleriniz ve ret yolları Açık Rıza ve Ticari Elektronik İleti Onayı metninde açıklanır.

6. Talebinize ilişkin destek dönüşü

> Merhaba, Comturk AI'dan arıyorum. Ben EKO Müşavirlik Mümessillik İnşaat İthalat ve İhracat Sanayi Ticaret Limited Şirketinin yapay zekâ asistanıyım. Bize ilettiğiniz destek talebi hakkında arıyorum. Görüşmemiz, talebinizi karşılamak ve verilen bilgileri doğrulamak amacıyla kaydedilmektedir. Kişisel veri bilgilendirmemiz comturk.com adresindeki Gizlilik sayfasındadır. Görüşmek için uygun musunuz?

Talebinize ilişkin görüşme tanıtım onayına dönüştürülmez. Görüşülen kişinin kimliği, talebin ayrıntıları açıklanmadan önce gerekli ve ölçülü yöntemle doğrulanır.

7. Görüşme sırasında haklarınız

İnsanla görüşmek istediğinizde:

> Bir yetkiliyle görüşme isteğinizi iletebilirim. Anlık aktarım mümkün olmazsa support@comturk.com adresinden yazabilir veya geri dönüş talebi bırakabilirsiniz.

Yapay zekâ ile görüşmek istemediğinizde:

> Tercihinizi anladım. Talebinizi support@comturk.com adresine yazabilirsiniz. Yapay zekâ görüşmesini sonlandırabiliriz.

Kişisel verilerinize veya görüşme kaydına ilişkin bilgi ya da silme talebiniz olduğunda:

> Kişisel verilerinize ilişkin haklarınızı kullanabilirsiniz. Başvuru yolları comturk.com adresindeki Gizlilik sayfasında açıklanır. Sistemimizde kayıtlı e-posta adresinizden support@comturk.com adresine yazabilir, ekoticaret@hs01.kep.tr kayıtlı elektronik posta adresine iletebilir veya şirket adresimize imzalı başvurabilirsiniz. Başvurunuz en geç otuz gün içinde yanıtlanır.

Gereksiz hassas bilgi paylaşılmaya başlandığında:

> Bu ayrıntıları paylaşmanıza gerek yok. Lütfen kart şifresi, doğrulama kodu, sağlık bilgisi veya talebinizle ilgisiz özel bilgileri söylemeyin. Talebinizi bu bilgiler olmadan ele alalım.

Görüşme sırasında gereksiz yere paylaşılan özel nitelikli kişisel veriler talebin karşılanması için kullanılmaz; kayıt ve dökümde bu bölümlere erişim sınırlandırılır ve hukuki zorunluluk bulunmadıkça silinir.

Başka bir işletmeyle yaptığınız görüşmeye ilişkin başvuruda veri sorumlusu o işletme olabilir. Şirketin kendi işlediği verilere ilişkin yükümlülükleri devam eder; yanlış muhataba ulaşan başvuruda gerekli yönlendirme yapılır. Bu belgedeki EKO bilgileri, diğer işletmelerin kendi kimlik ve aydınlatma bilgilerinin yerine geçmez.