

KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİ HAKKINDA AYDINLATMA METNİ
Bireysel Sağlık Sigortası

A. Veri Sorumlusu

MAPFRE Sigorta A.Ş. (“**MAPFRE**” veya “**Şirket**”) olarak, kişisel verilerinizin korunmasına büyük önem veriyoruz. MAPFRE olarak kişisel verilerinizi işlerken veri sorumlusu sıfatıyla hareket ediyoruz. Bu aydınlatma metni, Bireysel Sağlık Sigortası poliçesi kapsamında kişisel verilerinizin ne şekilde işlendiği hakkında sizlere bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır.

B. İşlenen Kişisel Verileriniz, İşlenme Amaçları ve Hukuki Sebepleri

[6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu](#)’nun (“**Kanun**”) 5. ve 6. maddeleri, kişisel veri işlemenin hukuki sebeplerini düzenlemektedir. Kanun’da kişisel verilerin işlenebilmesi için belirtilen istisnalardan herhangi biri bulunmadığında kişisel verilerinizin işlenebilmesi için açık rızanız sorulmaktadır.

Bireysel Sağlık Sigortası poliçesi kapsamında, kişisel verilerinizin işlenme amaçları ve bunlara ilişkin dayandığımız hukuki sebepler aşağıdaki şekildedir:

Amaçlar	Hukuki Sebep	İşlenen Kişisel Veriler
Sigorta teklifi hazırlanması ve sigorta sözleşmesi oluşturulması	Kanun md. 5/2 (c) Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması.	- Kimlik (Ad-Soyadı) - İletişim (Cep Telefonu Numarası, E-posta Adresi) - Finans (IBAN Numarası, Hesap Bilgileri) - Mesleki Deneyim (Bağlı Bulunan Şirket/Kurum, Meslek, Pozisyon, Unvan) - Hukuki İşlem (Hasar Dosyası Bilgileri, Mahkeme Kayıtları) - Risk Yönetimi (Riziko Bilgileri) - Müşteri İşlem (Sipariş Bilgileri, Fatura Bilgileri)
Sigorta poliçesi düzenlerken risklerin neler olabileceğinin belirlenmesi ve bu kapsamda risk değerlendirmelerinin yapılması		
Talep etmiş olduğunuz sigorta ürününe ilişkin prim hesaplamasının yapılabilmesi ve teminat ile ek teminatların belirlenmesi		
İşlem yapanın veya işlem yaptıranın kimlik bilgilerinin teyit edilmesi		
Poliçe tanziminin gerçekleştirilmesi		
Poliçe yenileme ve güncelleme süreçlerinin yürütülebilmesi		
Ödeme planının oluşturulabilmesi		
Prim ödeme işlemlerinin takip edilebilmesi		
Poliçe iptal, durdurma ve prim iade işlemlerinin yürütülmesi		
Poliçeyi satın almanız durumunda ödeme işlemlerinin gerçekleştirilmesi ve sigorta sözleşmesi uyarınca üstlenilen yükümlülüklerin yerine getirilmesi ve sigorta hizmetlerinin sunulabilmesi		
Hasar durumunda poliçe teminatları kapsamında gerekli araştırmaların yürütülmesi, ödeme yapılacak lehtarın poliçe sahibi sigorta ettirenle ve/veya sigortalı ile bağlantısının öğrenilmesi		
Tazminat ödemelerinin gerçekleştirilmesi		
Sigorta teminatı kapsamında yapılan değerlendirmelere ilişkin olarak tarafınıza bilgi sağlanması		
5684 sayılı Sigortacılık Kanunu ve bu kanuna dayalı olarak çıkartılan Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik kapsamında, gerek	Kanun md. 5/2 (ç)	- Kimlik (Ad-Soyadı)

sözleşmenin kurulması gerekse sözleşmenin devamı sırasında sigorta sözleşmenizin koşulları ve güncel durumu ile ilgili hususlarda iletişime geçilmesi ve sigorta sözleşmenizde gerçekleşen değişiklikler hakkında bilgilendirme yapılması	Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması.	<ul style="list-style-type: none"> - İletişim (Cep Telefonu Numarası, E-posta Adresi) - Finans (IBAN Numarası, Hesap Bilgileri) - Mesleki Deneyim (Bağlı Bulunulan Şirket/Kurum, Meslek, Pozisyon, Unvan) - Hukuki İşlem (Hasar Dosyası Bilgileri, Mahkeme Kayıtları) - Risk Yönetimi (Riziko Bilgileri) - Müşteri İşlem (Sipariş Bilgileri, Fatura Bilgileri)
5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ve bu kanuna dayalı olarak çıkarılan ilgili mevzuat gereğince gerçek kişi müşterilerimizin kimlik bilgilerini tespit ve şüpheli işlem bildirimine ilişkin yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi, suçun önlenmesi kapsamında dolandırıcılık ve kara para aklanmasının önlenmesi ile tespiti		
Olası bir uyuşmazlık durumunda haklarımızın korunabilmesi ve kullanılması ile hukuki süreçlerin yürütülmesi	<u>Kanun md. 5/2 (e)</u> Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması.	
Sigorta prim, kâr payı, rezervi ile rizikoların hesaplanması gibi aktüer, bilirkişi, eksper değerlendirmelerinin yapılabilmesi ile bu kapsamda veri bütünlüğünün korunması ve sigortacılık müşteri (sigortalı, sigorta ettiren, lehtar, ödeme yapılan taraflar) bilgilerinin tutarlılığının sağlanması		
Bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi	<u>Kanun md. 5/2 (f)</u>	
Hasar, tazminat, tahsilat süreçlerinin yürütülmesi için acente, broker, sigortalıyı sigorta ettiren firma ve yetkili diğer kişi, kurum ve kuruluşlar ile bilgi paylaşımlarının yürütülmesi	İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması.	
Poliçeniz ve Şirketimizden almış olduğunuz diğer ürün veya hizmetler ile ilgili tarafınızla iletişime geçilmesi, iletişim faaliyetlerinin yürütülmesi		
Şirketimiz bünyesindeki raporlama, denetim, analiz ve istatistik çalışmalarının yürütülmesi		
Şikâyet, talep ve önerilerinizin değerlendirilmesi ile bunlara ilişkin aksiyonların alınması, süreçlerin iyileştirilmesi, müşteri memnuniyetine yönelik faaliyetlerin yürütülmesi		
Finans ve muhasebe işlemlerinin yürütülmesi		
MAPFRE tarafından kişisel verileriniz kişiye özel pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesi	<u>Kanun md. 5/1</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Kimlik (Ad-Soyadı) - İletişim (Cep Telefonu Numarası, E-posta Adresi) - Müşteri İşlem (Sipariş Bilgileri, Fatura Bilgileri)
Kişiye özel pazarlama faaliyetleri kapsamında ürün ve hizmetlerin kişiye özel sunulması, müşterinin ilgisini çekebilecek ürün ve hizmetlerin belirlenmesi, müşteri profillemesi, segmentasyon ve modellemeleri yapılarak pazarlama analiz çalışmalarının yürütülmesi,	İlgili kişinin açık rızası bulunması	

müşterinin ihtiyacı ve yatkınlığına göre aksiyonlar alınabilmesi ve kişiye özel tekliflerin hazırlanması		- Pazarlama (Tercihler, Beğeniler)
Özel Sağlık Sigortaları Yönetmeliği uyarınca sigortalının yazılı onayına istinaden sigortalıyı tedavi eden kişi ve kurumlardan, SBGM'den, SGK'dan ve Sağlık Bakanlığından ilgili mevzuat çerçevesinde bilgi alma ve belge istenmesi, bu kapsamda sigortalının sağlık durumunun tespiti, sigorta sözleşmesinin kurulması ve buna ilişkin işlemlerin yürütülmesi, sigorta poliçesi düzenlerken risklerin neler olabileceğinin belirlenmesi ve bu kapsamda risk değerlendirmelerinin yapılması	Kanun md. 6/3 (a) İlgili kişinin açık rızasının bulunması	- Sağlık (Kişinin sağlık geçmişine, tedavilerine, muayenelerine ilişkin bilgiler, kişinin sağlık durumu tespiti ve bu kapsamda işlenen sağlık verileri)
Sigortalının MAPFRE'ye sağlık geçmişi bilgilerine erişim yetkisi vermediği durumlarda, sağlık geçmişine ve sair konulara ilişkin yazılı sorular sorulması ve bu sorulara istinaden değerlendirmeler yapılması	Kanun md. 6/3 (b) Kanunlarda açıkça öngörülmesi.	- Sağlık (Poliçe kapsamında işlenen sağlık bilgileri, tedaviler, muayeneler, raporlar, reçete bilgileri, provizyon bilgileri)
Talep etmiş olduğunuz sigorta ürününe ilişkin prim hesaplamasının yapılabilmesi ve teminat ile ek teminatların belirlenmesi	Kanun md. 6/3 (d)	
İhtiyaç görülmesi halinde, sağlık durumunun tespiti için hekim görüşünün alınması	Bir hakkın tesisi,	
Hasar durumlarında meydana gelen hasarın poliçe teminatları kapsamında değerlendirilmesi, gerekli araştırmaların yürütülmesi	kullanılması veya korunması için zorunlu olması.	
Sigorta sözleşmesi kapsamında sigortalının sağlık hakkının tesisi için gerekli işlemlerin/operasyonların yürütülmesi		
Vefat, maluliyet, yaşam destek, kaza sonucu hastane tedavi, kaza sonucu gündelik tazminat taleplerinde ödeme yapılması için gerekli evrakların temin edilmesi ve hasar sonucu ödemelerin yapılması		

C. Kişisel Verilerin Paylaşıldığı Üçüncü Kişiler ve Paylaşılma Amaçları

Kişisel verileriniz, bazı kurum ve kuruluşlar Şirketimizden bilgi ve belge talep ettiğinde veya Şirketimizin faaliyetlerine ilişkin operasyonel süreçlerimizi yürütebilmek adına, Kanun ve ilgili mevzuattaki kişisel verilerin aktarımına ilişkin kurallara uyararak, ilgili yetkili kurum, kuruluş ve üçüncü taraflar ile paylaşılmaktadır. Bu kapsamda paylaşım yaptığımız taraflar ve paylaşım amaçları aşağıda belirtilen şekildedir:

- **Yetkili Kurum ve Kuruluşlar** (*Mali Suçları Araştırma Kurulu (MASAK), Doğal Afet Sigortaları Kurumu ve Hazine Müsteşarlığı gibi Şirketimizden bilgi ve belge talebinde bulunmaya yetkili kuruluşlar*): Raporlama, inceleme, denetim, gözetim gözetim ve yasal süreçlerinin yürütülmesi süreçlerinin yürütülmesi kapsamında Şirketimizden bilgi ve belge paylaşım talebinde bulunulması, suç gelirlerinin önlenmesine ilişkin mevzuat gereğince kimlik bilgilerini tespit ve şüpheli işlem bildirimine ilişkin yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi,
- **Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi**: Yanlış sigorta uygulamaları dâhil, risk değerlendirmesine esas bilgileri toplamak ve bu bilgilerin sigorta, reasürans ve sigortacılık faaliyetinde bulunan emeklilik şirketleri ile T.C. Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından

belirlenecek kişilerle paylaşılmasını sağlamak ve kamu gözetiminin daha etkin bir şekilde yerine getirilmesi, sigortalara ilişkin güvenilir istatistiklerin temini, uygulama birliği sağlanması, sigorta sahtekârlıklarının önlenmesi, sigorta sistemine olan güvenin artırılması, güvenli sigorta ödemelerine ilişkin hizmetlerin gerçekleştirilmesi, sigortalı bilgilendirme süreçlerinin yürütülmesi ve bilgilendirme gönderimi yapılması, tazminat ödemelerinin düzenli ve doğru biçimde gerçekleştirilmesi, zorunlu sigortalılarını yaptırmayanların tespiti ve sigortalılık oranlarının artırılmasını sağlamak, verilerin doğruluğunu ve güncelliğini sağlamak, mevzuat gerekliliklerinin yerine getirilmesi veya SBM'nin iş akışları, faaliyetleri, projelerinin yürütülmesi ve SEDDK tarafından talep edilen çalışmaları, görevlendirilmeleri ve sistemleri yürütmek, Sigorta Suiistimalleri Bilgi Paylaşım Sistemi vasıtasıyla sahtekarlık, ilave maliyetinin azaltılması, risklerin teminat kapsamına alınıp alınmamasına karar verilmesi ve risklerin fiyatlanması,

- **Denetim ve Gözetime Yetkili Kuruluşlar ile Bağımsız Denetim ve Vergi Şirketleri:** Şirketimizin denetimsel yükümlülüklerinin yerine getirilmesi,
- **Destek ve Hizmet Aldığımız Şirketler:** Teknik inceleme ve kontrol hizmetlerinin sağlanması, hizmet alım süreçlerinin yürütülmesi, onarım, bakım, saklama ve arşiv hizmetlerinin sağlanması, yardım (asistans) hizmetlerinin sağlanması, ticari elektronik ileti gönderimi için izin vermiş olmanız halinde, ticari elektronik ileti gönderiminin yapılabilmesi kapsamında hizmet alınması ve söz konusu iletilerin gönderilebilmesi, finans ve muhasebe süreçlerinin yürütülmesi, bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi, teminat değerlendirmelerinin yapılması için hekim görüşüne başvurulması, sigorta risklerinin belirlenebilmesi
- **Adli ve İdari Makamlar:** Adli ve idari takip işlemleri ile uyumsuzluk çözümlerinin yerine getirilmesi, Şirketimizin yasal haklarının korunabilmesi,
- **Sigorta ve Reasürans Şirketleri:** Sigorta geçiş, reasürans ve koasürans işlemlerinin yürütülmesi, herhangi bir sigortacılık talebinin çözümüne yardımcı olunması, risk değerlendirmesinin yapılabilmesi, Şirketimize sağladığınız bilgilerin doğruluğunun doğrulanması, sigortacılık faaliyetlerinin yürütülmesi,
- **Anlaşmalı Olduğumuz Acente ve Brokerler:** Sigorta ürününe ilişkin başvuruların alınması ve teklif sürecinin yürütülmesi, sigorta sözleşmesinin kurulması, poliçe tanzimi, yenilenmesi ve tazminat ödeme işlemlerinin takibi, ticari elektronik ileti gönderimi için izin vermiş olmanız halinde, ticari elektronik ileti gönderiminin yapılabilmesi ve söz konusu iletilerin gönderilmesi, finans ve muhasebe işlerinin yürütülmesi,
- **Sigorta Ettiren Firma:** Çalışanlarına sağlık sigortası yaptıran kuruluşlara çalışanlarının sigorta kullanım bilgilerinin iletilmesi, ilgili poliçeye ilişkin işlemlerin/operasyonların yürütülmesi.
- **Anlaşmalı Olduğumuz Sağlık Kuruluşları ve İş Ortaklarımız:** Tazminat ve provizyon işlemleriniz tamamlanması ve teminat değerlendirmesinin yapılması, birlikte ürün veya hizmet sunduğumuz, iş ortaklığı yaptığımız kişilerle ilgili ürün veya hizmetin sunulabilmesi kapsamında bilgi paylaşımı yapılması, hasar durumunda poliçe teminatları kapsamında gerekli araştırmaların yürütülmesi.

D. Kişisel Verilerin Toplanma Yöntemleri

Kişisel verileriniz, bizzat Bireysel Sağlık Sigortası Başvuru Formu'nu doldurarak Şirketimize iletmeniz ve/veya acente, broker, varsa sigorta ettiren kişi ya da kuruluşlar, anlaşmalı sağlık kuruluşları, iş ortakları gibi üçüncü kişiler tarafından e-posta, posta, çağrı merkezi gibi çeşitli iletişim kanalları üzerinden Şirketimize iletilmesi suretiyle elde edilmektedir. Bu kapsamda kişisel verileriniz, otomatik, kısmen otomatik ve bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yöntemler ile toplanmaktadır.

E. İlgili Kişinin Hakları

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 11. maddesi "ilgili kişi haklarını" düzenlemektedir. Bu madde kapsamındaki kullanmak için, **sistemlerimizde kayıtlı bulunan e-posta adresinizi kullanarak, kvkk@mapfre.com.tr** e-posta adresine gönderebilir veya **posta yoluyla**, Torun Center, Fulya Mahallesi, Büyükdere Cad. No: 74/D Şişli/İstanbul adresine iletebilirsiniz.

Haklarınızı kullanmak için ayrıca [Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ](#)'de belirtilen yöntemleri de tercih edebilirsiniz.

Kişisel verilerinizin işlenmesine ilişkin politikamıza internet sitemizden (<https://www.mapfre.com.tr/sigorta-tr/bireysel/>) ulaşabilirsiniz.
