**Burgan Bank A.Ş. ChatGPT Uygulaması Gizlilik Politikası**

**Yürürlük Tarihi:** Kasım 2026

**1. Amaç ve Kapsam**

İşbu Gizlilik Politikası, Burgan Bank A.Ş. (“Banka”) tarafından ChatGPT platformu (“Platform”) üzerinden sunulan Burgan Bank ChatGPT Uygulaması’nın (“Uygulama”) kullanımına ilişkin veri işleme süreçleri ve gizlilik esasları hakkında kullanıcıları bilgilendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Uygulama, OpenAI tarafından işletilen ChatGPT platformu üzerinde çalışmakta olup; Banka’nın ürün ve hizmetleri ile ilgili **genel bilgilendirme** yapılmasını amaçlamaktadır. Uygulama, müşteri kimlik doğrulaması gerçekleştirmeye konu herhangi bir hizmet sunmaz. Banka’nın müşteriye ait bankacılık bilgilerini görüntülemez. Uygulama üzerinden hesap sorgulama, ödeme, para transferi, kredi başvurusu veya herhangi bir bankacılık işlemi gerçekleştirilemez.

Uygulama’ya soru yöneltildiğinde Platform, sorudan türettiği arama parametrelerini (anahtar kelime, kategori veya içerik tanımlayıcısı) Banka’nın bu amaçla tahsis ettiği teknik arayüze (MCP) iletir; sorunun kendisi ve sohbet içeriği Banka’ya iletilmez.Arayüz iki işlevden oluşur: soruyla ilgili içeriklerin Bilgi Kaynakları’nda aranması ve Platform’un yanıt için uygun gördüğü içeriğin metninin getirilmesi. Uygulama yalnızca okuma amaçlı çalışır. Banka sistemlerinde herhangi bir kayıt oluşturmaz, değiştirmez veya silmez. Sunduğu içerik genel bilgilendirme amacı taşır ve hiçbir koşulda Burgan Bank’ın resmi ve yetkili bankacılık kanallarının yerine geçmez.

**2. Kişisel Verilerin Korunması**

Uygulama, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“KVKK”) kapsamında **kişisel veri işlenmesini gerektirmeyecek** şekilde tasarlanmıştır. Uygulamanın kullanılması için kullanıcıların ad, soyad, T.C. kimlik numarası, müşteri numarası, hesap bilgileri, kart bilgileri, şifre veya diğer **kişisel bilgilerini paylaşmaları talep edilmemektedir.**

Banka, kullanıcıların ChatGPT üzerinden gerçekleştirdikleri sohbet geçmişlerine erişmemekte, bu görüşmeleri görüntülememekte veya saklamamaktadır. Kullanıcıların ChatGPT’ye girdikleri bilgiler ile ChatGPT hesaplarına, sohbet geçmişlerine ve platform üzerindeki diğer faaliyetlerine ilişkin veri işleme süreçleri, OpenAI'nin kendi kullanım koşulları, gizlilik politikası ve veri kontrol mekanizmaları kapsamında yürütülmektedir.

**2.a. Uygulamanın Ele Aldığı Sınırlı Veriler ve Kullanım Amaçları**

Uygulama iki adımda çalışır: Platform önce soru metniyle Bilgi Kaynakları’nda arama yapar ve eşleşen içeriklerin listesini alır; ardından yanıt için uygun gördüğü içeriğin metnini, bu içeriğin tanımlayıcısını kullanarak getirir. Bu işleyiş için sınırlı sayıda teknik veri oluşur. Uygulama kimlik doğrulaması yapmadığı için bu veriler herhangi bir müşteri kaydıyla ilişkilendirilmez; Uygulama, kullanıcıya veya oturuma ait bir tanımlayıcı da oluşturmaz ya da saklamaz.

| Veri Kategorisi | Kapsam | Amaç |
|---|---|---|
| **Sorgu Verileri** | Platform'un sorudan türeterek Banka arayüzüne ilettiği arama parametreleri | Talebe konu bilginin sunulması (yalnız yanıtın üretildiği an işlenir, kaydedilmez) |
| **Yanıt Verileri** | Arama sonuçları (ürün ve hizmetlerle ilgili genel bilgilendirme) | -Talebe konu bilginin sunulması<br>-Uygulama'nın operasyonel sürekliliğinin sağlanması<br>-Kötüye kullanım, dolandırıcılık girişimleri, yetkisiz erişim ve güvenlik ihlallerinin engellenmesi<br>– Yasal ve düzenleyici yükümlülüklerin karşılanması<br>–Toplulaştırılmış ya da kimliksizleştirilmiş metriklerle hizmet kalitesinin artırılması |
| **Teknik ve Güvenlik Verileri** | Erişim zamanı, istek yolu, yanıt durumu, istemci yazılımı bilgisi | |

* Uygulama verileri reklam, davranışsal profilleme, pazarlama hedeflemesi ya da üçüncü taraflara satış amacıyla kullanılmaz.

**2.b. Verilere Erişim**

Uygulama'nın işleyişinde oluşan sınırlı teknik verilere, gerekli olduğu ölçüde ve yalnızca aşağıdaki taraflar erişebilir ya da bu verileri işleyebilir:

**– OpenAI ve ChatGPT:** Platform'un işleticisi olarak istemlerinizi, Uygulama çağrılarını ve Uygulama yanıtlarını işler. Bu veri işleme süreçleri OpenAI'nin kendi kullanım koşulları, gizlilik politikası ve veri kontrol mekanizmaları kapsamında yürütülmektedir.

**– Banka:** Uygulama'nın işletilmesi, güvenliği, desteklenmesi, geliştirilmesi ve denetlenmesi amacıyla, ilgili sorumlu ekipler tarafından (amaçla sınırlı bağlantılı ve ölçülü şekilde) erişilebilecektir.

**– Hizmet Sağlayıcılar:** Barındırma, bulut altyapısı, izleme, günlükleme, siber güvenlik, performans yönetimi ve teknik destek hizmetleri sunan hizmet sağlayıcılar, uygun sözleşmesel ve güvenlik kontrolleri altında sınırlı teknik verilere erişebilecektir.

**– Kanunen Açıkça Yetkili Kılınan Merciler:** Kanun, düzenleme, mahkeme kararı veya yetkili kamu kurumu talebi gerektirdiğinde ya da Banka'nın haklarını, kullanıcıların güvenliğini veya kamunun güvenliğini korumak için gerekli olduğunda, ilgili veriler yetkili kişi, kurum ve kuruluşlarla paylaşılabilir.

**2.c. Saklama**

Uygulama kişisel veri ve sorgu içeriği saklamaz. Yalnızca kişisel veri içermeyen teknik erişim kayıtları (erişim zamanı, istek yolu, yanıt durumu, istemci yazılımı bilgisi) güvenlik ve işletim amacıyla 30 gün süreyle tutulur ve bu sürenin sonunda otomatik olarak silinir.**2.d. Kullanıcı Kontrolleri ve Tercihleri**

Uygulama'ya ve ChatGPT'ye yazdıklarınızı sınırlayarak paylaştığınız bilgileri kontrol edebilirsiniz. Uygulama'nın çalışması için kişisel veri, müşteri bilgisi, kart bilgisi, kimlik doğrulama bilgisi veya gizli bankacılık bilgisi paylaşmanız gerekmez. Mevcut olduğu durumlarda, ChatGPT uygulama veya bağlayıcı ayarlarından Uygulama'nın bağlantısını kesebilir ya da Uygulama'yı kaldırabilirsiniz. ChatGPT hesap ayarları, sohbet geçmişi ayarları ve ChatGPT veri kontrolleri OpenAI tarafından yönetilir.

**Çocuklar**

Uygulama, OpenAI şartları uyarınca ChatGPT'yi kullanmasına izin verilen kullanıcılar için tasarlanmıştır. Uygulama çocuklara yönelik olarak sunulmamaktadır. Çocuklara ait kişisel verilerin, kimlik bilgilerinin, hesap bilgilerinin veya diğer hassas bilgilerin Uygulama ya da ChatGPT üzerinden paylaşılmaması gerekir.

**3. Uygulamanın İşleyişi ve Veri Akışı**

Uygulama, ChatGPT platformu ile Banka tarafından sağlanan genel bilgi kaynakları arasında kurulan teknik bağlantı aracılığıyla çalışmaktadır. İşbu bağlantının amacı yalnızca genel nitelikteki bankacılık bilgilerinin sorgulanması ve kullanıcılara yanıt olarak sunulmasıdır.

**4. Kullanıcıların Dikkat Etmesi Gereken Hususlar**

Uygulama yalnızca genel bilgilendirme hizmeti sunmakta olup, Banka’nın resmi bankacılık kanallarının yerine geçmemektedir.

Kullanıcıların Uygulama veya ChatGPT ortamında kişisel verilerini (örn: kimlik bilgilerini, hesap ve kart bilgilerini, şifrelerini, tek kullanımlık doğrulama kodlarını) veya diğer hassas bilgilerini paylaşmamaları gerekmektedir.

Kullanıcılar tarafından müşteriye özel bilgi talepleri, bankacılık işlemleri, başvurular, talimatlar ve şikayetler için Banka’nın mesafeli hizmet kanalları (ATM, internet şubesi, mobil veya dijital uygulamalar, telefon bankacılığı, çağrı merkezi) veya fiziki hizmet kanalları (genel müdürlük ve şubeler, direk satış ekipleri ile destek hizmeti/dış hizmet kuruluşları, aracılık/acentelik sıfatı ile faaliyetlerini yürüttüğümüz şirketler, anlaşmalı bayiler) kullanılmalıdır.

Uygulama üzerinden sunulan bilgiler genel bilgilendirme niteliğinde olup müşteriye özel teklif, işlem onayı, taahhüt veya sözleşme anlamına gelmemektedir.

**5. Politika Değişiklikleri**

Banka, Uygulamanın kapsamı, teknik işleyişi veya ilgili mevzuatta meydana gelebilecek değişiklikler doğrultusunda işbu Gizlilik Politikası'nı güncelleyebilir. Güncel Gizlilik Politikası, Banka tarafından belirlenen ilgili kanallar üzerinden kullanıcıların erişimine sunulur.