

Garanti BBVA ChatGPT Uygulaması

Gizlilik Politikası

Yürürlük tarihi: 03.07.2026

Bu Gizlilik Politikası, **Garanti BBVA ChatGPT Uygulamasını** ("Uygulama") kullandığınızda **T.Garanti Bankası A.Ş.** ("Garanti BBVA", "Banka", "biz" veya "bize") tarafından verilerin hangi kapsamda ele alındığını açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

Uygulama, ChatGPT platformu üzerinde çalışan ve Garanti BBVA tarafından sağlanan bilgi kaynaklarından salt okunur, genel nitelikte bankacılık bilgileri sunan bir uygulamadır. Uygulama, müşteriye özel bankacılık verilerine erişmek, müşteri doğrulaması yapmak veya bankacılık işlemi gerçekleştirmek amacıyla tasarlanmamıştır.

Bu Uygulama, ChatGPT'nin veya Uygulama'nın Garanti BBVA nezdindeki banka hesaplarınıza, bakiyelerinize, işlem geçmişinize, kartlarınıza, kredi dosyalarınıza, yatırım hesaplarınıza, sigorta kayıtlarınıza, müşteri profilinize, kimlik bilgilerinize veya diğer müşteriye özel kayıtlarınıza erişmesini sağlamaz. Uygulama ödeme, para transferi, kart işlemi, hesap değişikliği, yatırım işlemi, kredi başvurusu, ürün satın alma veya başka herhangi bir bankacılık işlemi gerçekleştirmez.

1. Uygulamanın Kapsamı

Uygulama yalnızca genel bilgilendirme amacıyla sunulur. Uygulama aracılığıyla sağlanan bilgiler; Garanti BBVA'nın ürünleri, hizmetleri, dijital kanalları, genel bankacılık süreçleri, sık sorulan sorular ve Banka tarafından uygulamaya açılan diğer genel bilgi kaynakları ile sınırlıdır.

Uygulama:

- müşteri girişi veya müşteri kimlik doğrulaması yapmaz,
- kullanıcıyı Garanti BBVA müşterisi olarak tanımaz,
- müşteri hesaplarına veya müşteri bilgi sistemlerine erişmez,
- müşteriye özel bilgi sunmaz,
- bankacılık işlemi başlatmaz veya tamamlamaz,
- resmi başvuru, talimat, şikayet, itiraz veya acil destek kanalı olarak kullanılmaz.

Hesaba özel talepler, işlem talimatları, kart kayıp/çalıntı bildirimleri, dolandırıcılık şüphesi, şikayetler, başvurular ve hukuki sonuç doğurabilecek tüm işlemler için Garanti BBVA'nın resmi ve yetkilendirilmiş kanalları kullanılmalıdır.

2. Kişisel Veri İşlenmesini Gerektirmeyen Tasarım

Uygulama, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") kapsamında kişisel veri işlenmesini gerektirmeyecek şekilde tasarlanmıştır. Uygulamanın çalışması için kullanıcının kimliğini belirlemeye yarayan veya belirlenebilir bir gerçek kişiye ilişkin herhangi bir kişisel verinin paylaşılması gerekli değildir.

Uygulama sizden aşağıdaki bilgileri istemez, bunlara ihtiyaç duymaz ve Banka sistemlerinden bu bilgilere erişmez:

- adınız ve soyadınız,
- T.C. kimlik numaranız veya diğeri resmi kimlik bilgileriniz,
- müşteri numaranız,
- hesap numaranız veya IBAN bilginiz,
- kart numaranız, son kullanma tarihi veya CVV kodunuz,
- internet veya mobil bankacılık kullanıcı bilgileriniz,
- şifreniz,
- tek kullanımlık doğrulama kodunuz,
- biyometrik verileriniz,
- bakiye bilgileriniz,
- işlem geçmişiniz,
- kredi, yatırım, sigorta veya diğeri müşteriye özel kayıtlarınız.

Bu bilgilerin hiçbirisi Uygulama'nın çalışması için gerekli değildir. Kullanıcıların ChatGPT veya Uygulama içinde bu tür bilgileri paylaşmaması önemle tavsiye edilir.

3. Kullanıcı Tarafından Gönüllü Olarak Girilen Bilgiler

Uygulama kişisel veri talep etmez. Bu tür bilgilerin paylaşılması Uygulama'nın çalışması için gerekli değildir ve kullanıcıların bu tür bilgileri paylaşmaktan kaçınması gerekir.

Kullanıcı tarafından ChatGPT ortamına gönüllü olarak girilen bilgiler bakımından OpenAI tarafından gerçekleştirilen veri işleme faaliyetleri, OpenAI'nın kendi kullanım koşulları, gizlilik politikası ve veri kontrol ayarlarına tabidir.

Garanti BBVA, kullanıcı ile ChatGPT arasında gerçekleştirilen sohbet içeriklerine genel olarak erişmez, bu sohbetleri görüntülemeyi, izlemeyi veya saklamaz. Banka'nın erişimi, Uygulama'nın çalışması kapsamında MCP aracılığıyla Banka bilgi kaynaklarından sorgulama yapılması için gerekli teknik çağrılar ve bu çağrılara ilişkin sınırlı operasyonel kayıtlarla sınırlıdır. Bu kayıtların herhangi bir kişisel veri ile ilişkilendirilmesi bulunmamaktadır.

4. Uygulamanın Ele Aldığı Sınırlı Veriler

Uygulama yalnızca hizmetin işletilmesi, güvenliğinin sağlanması ve teknik sürekliliğinin korunması için gerekli sınırlı verileri ele alabilir.

Bu kapsamda aşağıdaki veri kategorileri işlenebilir:

4.1. Uygulama Sorguları

Bir bankacılık konusu hakkında soru sorduğunuzda, ChatGPT ilgili soru metnini Uygulama'nın MCP sunucusuna iletebilir. Bu işlem, Garanti BBVA tarafından sağlanan genel bilgi kaynaklarında arama yapılması ve ilgili cevabın ChatGPT ortamına döndürülmesi amacıyla gerçekleştirilir.

Bu sorguların müşteri kimliği doğrulaması, müşteri hesabına erişim veya müşteriye özel veri getirme amacı ve yetkinliği bulunmamaktadır.

4.2. Uygulama Yanıt Verileri

Uygulama, sorunuza yanıt oluşturulabilmesi için ilgili genel bilgi kaynağına ilişkin arama sonuçlarını, doküman tanımlayıcılarını, kategori bilgilerini, cevap metnini ve benzeri teknik veya içeriksel üst verileri işleyebilir.

Bu veriler müşteriye özel hesap, işlem, kart, kredi, yatırım veya kimlik bilgisi içermez.

4.3. Teknik ve Güvenlik Verileri

Uygulamanın güvenli ve kesintisiz şekilde işletilebilmesi amacıyla sınırlı teknik kayıtlar tutulabilir. Bu kayıtlar; sistem hata kayıtları, hizmet sürekliliği kayıtları, erişim zamanı, yanıt durumu, hata ayrıntıları, güvenlik olayları ve benzeri operasyonel günlükleri içerebilir.

Bu teknik kayıtlar müşteri hesabına ilişkin veri içermez ve yalnızca bilgi güvenliği, hata analizi, hizmet sürekliliği, kötüye kullanımın önlenmesi, denetim ve mevzuattan kaynaklanan yükümlülüklerin yerine getirilmesi amaçlarıyla kullanılır.

5. Verileri Kullanma Amaçlarımız

Uygulama kapsamında ele alınan sınırlı veriler aşağıdaki amaçlarla kullanılabilir:

- sorunuza yanıt olarak ilgili Garanti BBVA genel bankacılık bilgisini aramak ve getirmek,
- Uygulama'nın teknik olarak çalışmasını sağlamak,
- Uygulama'nın güvenliğini, sürekliliğini ve performansını korumak,
- hataları analiz etmek ve gidermek,
- kötüye kullanımı, dolandırıcılığı, yetkisiz erişimi ve güvenlik ihlallerini önlemek,
- gerekli durumlarda yasal ve düzenleyici yükümlülüklere yanıt vermek,
- toplulaştırılmış veya kimliksizleştirilmiş operasyonel bilgilerle Uygulama'yı iyileştirmek.

Uygulama verileri üçüncü taraf reklamcılığı, davranışsal profillemeye veya satış amacıyla kullanılmaz.

6. KVKK Kapsamında Değerlendirme

Uygulama, Garanti BBVA müşterilerine ait kişisel verilere veya bankacılık sırlarına erişecek şekilde tasarlanmamıştır. Uygulama kapsamında Banka tarafından MCP üzerinden erişime açılan içerikler genel niteliktedir ve müşteriye özgü bilgi içermez.

Banka tarafından Uygulama kapsamında işlenen sınırlı teknik ve operasyonel veriler bakımından, ilgili olduğu ölçüde KVKK ve ikincil düzenlemelerde yer alan ilke ve yükümlülükler dikkate alınır.

Uygulama'nın temel işlevi, kullanıcı sorusuna yanıt olarak Garanti BBVA tarafından sağlanan genel bilgi kaynaklarından içerik getirmekten ibarettir. Bu nedenle Uygulama, müşteriye özel bir bankacılık kanalı veya kimlik doğrulamalı dijital bankacılık hizmeti değildir.

Kullanıcı tarafından ChatGPT ortamına gönüllü olarak girilen bilgiler bakımından OpenAI'nın veri işleme faaliyetleri OpenAI'nın kendi politika, sözleşme ve veri kontrol mekanizmalarına tabidir. Garanti BBVA, ChatGPT platformunun genel işleyişinden, OpenAI hesabı ayarlarından veya OpenAI tarafından gerçekleştirilen veri işleme süreçlerinden sorumlu değildir.

7. ChatGPT Sohbetleri

Kullanıcılar ile ChatGPT arasında gerçekleştirilen sohbet içerikleri Garanti BBVA tarafından görüntülenemez, izlenemez veya saklanamaz.

Garanti BBVA, kullanıcıların ChatGPT üzerinde gerçekleştirdiği genel konuşma geçmişine erişim sağlamaz. Banka'nın rolü, Uygulama çağrısı yapıldığında kendi genel bilgi kaynaklarından ilgili içeriğin MCP aracılığıyla sorgulanması ve ChatGPT'ye iletilmesi ile sınırlıdır.

ChatGPT hizmetinin kullanımı, OpenAI tarafından sunulan şartlar, gizlilik politikası ve veri kontrol ayarlarına tabidir. Kullanıcılar, ChatGPT hesap ve veri ayarlarını OpenAI tarafından sağlanan araçlar üzerinden yönetebilir.

8. Verilerin Paylaşılması

Uygulama kapsamında ele alınan sınırlı veriler, aşağıdaki alıcı kategorileriyle paylaşılabilir veya bu alıcılar tarafından işlenebilir:

8.1. OpenAI ve ChatGPT

Uygulama ChatGPT içinde çalışır. Bu nedenle OpenAI, ChatGPT istemlerinizi, Uygulama çağrılarını ve Uygulama yanıtlarını kendi geçerli şartları, gizlilik bildirimleri ve veri kontrol ayarları kapsamında işleyebilir.

OpenAI tarafından gerçekleştirilen veri işleme faaliyetleri bakımından ilgili OpenAI politika ve sözleşmeleri geçerlidir.

8.2. Garanti BBVA Yetkili Ekipleri

Garanti BBVA'nın yetkili teknik, güvenlik, uyum, hukuk, denetim ve operasyon ekipleri; Uygulama'yı işletmek, güvenliğini sağlamak, desteklemek, iyileştirmek, denetlemek veya yasal yükümlülükler uyum sağlamak için gerekli olduğu ölçüde Uygulama'ya ilişkin sınırlı teknik ve operasyonel verilere erişebilir.

8.3. 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 erişebilir.

8.4. Yetkili Kamu Kurumları ve Yasal Alıcılar

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.

9. Operasyonel Günlükler

Uygulama; hizmet güvenilirliği, sorun giderme, kötüye kullanımın önlenmesi, denetim, bilgi güvenliği ve uyumluluk amaçlarıyla sınırlı operasyonel, güvenlik ve hata günlükleri tutabilir.

Bu günlükler, Garanti BBVA'nın onaylı operasyonel günlükleme, bilgi güvenliği ve kayıt yönetimi kurallarına uygun şekilde saklanır. Toplulaştırılmış veya kimliksizleştirilmiş operasyonel metrikler hizmet iyileştirme, kapasite planlama, güvenlik analizi ve raporlama amaçlarıyla kullanılabilir.

Operasyonel günlükler, müşteri hesabı, bakiye, işlem geçmişi, kart bilgisi, müşteri profili veya kimlik doğrulamalı bankacılık verisi içermez.

10. Bilgi Güvenliği

Garanti BBVA, Uygulama kapsamında ele alınan sınırlı verilerin güvenliğini sağlamak amacıyla uygun idari, teknik ve organizasyonel tedbirleri uygular.

Bu tedbirler; erişim kısıtlamaları, güvenli iletişim kanalları, kimlik ve yetki yönetimi kontrolleri, günlükleme kontrolleri, izleme, zafiyet yönetimi, tedarikçi değerlendirmeleri ve güvenlik olay yönetimi süreçlerini içerebilir.

Bununla birlikte hiçbir çevrim içi hizmetin mutlak güvenli olduğu garanti edilemez. Bu nedenle kullanıcıların ChatGPT veya Uygulama içinde şifre, tek kullanımlık doğrulama kodu, kart güvenlik kodu, resmi kimlik numarası, hesap numarası, müşteri numarası, biyometrik veri veya diğer hassas bilgileri paylaşmaması gerekir.

11. Bankacılık Hizmetlerine İlişkin Önemli Bilgilendirme

Bu Uygulama, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu kapsamında sunulan bankacılık hizmetlerinin veya Garanti BBVA'nın yetkilendirilmiş bankacılık kanallarının yerine geçmez.

Hesap erişimi, müşteri doğrulaması, işlem talimatı, ödeme, para transferi, kart işlemleri, kredi işlemleri, yatırım işlemleri, ürün başvuruları, şikayetler, itirazlar ve benzeri tüm bankacılık işlemleri yalnızca Garanti BBVA'nın resmi ve yetkilendirilmiş kanalları üzerinden gerçekleştirilebilir.

Uygulama içinde verilen bilgiler genel bilgilendirme niteliğindedir ve müşteriye özel işlem, talimat, onay, teklif, taahhüt veya sözleşme anlamına gelmez.

12. 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.

13. 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 paylaşılması gerekir.

14. Destek, Şikayet ve Resmi Başvurular

Uygulama, Garanti BBVA'nın resmi destek, şikayet, itiraz, başvuru veya talimat kanalı değildir.

Destek talepleri, müşteri hizmetleri başvuruları, şikayetler, kart kayıp/çalıntı bildirimleri, dolandırıcılık şüpheleri, hesap güvenliği konuları ve hukuki sonuç doğurabilecek diğer başvurular için Garanti BBVA'nın resmi kanalları kullanılmalıdır.

Uygulama üzerinden yapılan açıklamalar, resmi başvuru veya talimat niteliği taşımaz.

15. Bu Politikadaki Değişiklikler

Garanti BBVA, gerekli gördüğü durumlarda bu Gizlilik Politikası'nı güncelleyebilir.

Önemli değişiklikler yapılması halinde yürürlük tarihi güncellenir ve geçerli hukuk veya ChatGPT Uygulaması inceleme süreçleri kapsamında gerekli olduğu ölçüde bildirim sağlanır.

Güncel metin, Uygulama üzerinden veya Garanti BBVA tarafından belirlenen ilgili kanallardan yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.