

 DEM UDK	MÜŞTERİ AYDINLATMA METNİ	Doküman No	KVKK-3
		Yayın Tarihi	09.10.2023
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	1

BAŞVURU, ŞİKAYET VE İTİRAZ SÜREÇLERİ

BAŞVURU HAKKI

İlgili kişi, veri sorumlusuna başvurarak;

1. Kendisiyle ilgili kişisel verilerin işlenip işlenmediğini öğrenme, işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
2. Verinin muhtevasının eksik veya yanlış olması halinde bunların düzeltilmesini isteme,
3. Verinin işlenmesinin hukuka aykırı olması halinde silinmesini, yok edilmesini isteme,
4. Talebine göre yapılacak işlemlerin verilerin açıklandığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
5. Verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zararlarının giderilmesini talep etme

Haklarına sahiptir.

Bu kapsamda ilgili kişilerin, Kanunun uygulanmasıyla ilgili taleplerini öncelikle veri sorumlusuna iletmeleri gerekmektedir. Bu yol tüketilmeden Kurul'a şikâyetle bulunulamaz. Bu kapsamda, veri sahibinin taleplerini cevaplandırabilmek ve Kurul'a yapılacak şikayetlerin önüne geçebilmek için, Veri Sorumlusu olan şirketinize etkin bir başvuru süreci yapılandırılmıştır.

Veri sahiplerinin farklı taleplerde bulunmasını önleme maksatlı olarak tarafımızca Veri Sorumlusu'na Başvuru Formu oluşturulmuştur. Çünkü veri sahiplerinin, Kanun'da yazandan farklı taleplerde bulunması, şirketinizin ilgili kişinin taleplerini değerlendirme yükümlülüğü kapsamında, talebin cevaplandırılmasını zorlaştırabilir. Hazırlanan başvuru formu ile veri sahiplerinin tarafınıza iletebileceği talepler, kanuni hakları ile sınırlandırılmıştır.

Başvuru ve Doğrudan Yargı Yoluna Gidilmesi

Kural olarak ilgili kişiler, Veri Sorumlusu'na başvuruda bulunmadan Kurul'a şikâyetle bulunamazlar. Fakat kanunda, kişisel verileri ihlal edilen ilgililerin genel hükümlere göre tazminat hakları saklı tutulmuştur. Dolayısıyla şirketinize başvurusu zımnen veya açıkça reddedilen ilgili kişi, tazminat hakkı için bir yandan Kurula şikâyetle bulunabilir, diğer yandan ise doğrudan yargı yoluna gidebilir.

Ayrıca ilgili kişilerin hak ihlallerine yönelik olarak doğrudan ve yalnızca yargı organlarına başvurmalarının önünde herhangi bir engel bulunmamaktadır. İlgili kişi, konuyu yargıya intikal ettirmeden önce veri sorumlusu şirketinize başvurmak zorunda değildir. Veri Sorumlusuna başvurma zorunluluğu yalnızca Kurul'a şikâyetten önce zorunlu tutulmuştur. Yargı yolu için bir ön şart bulunmamaktadır.

Başvurunun Veri Sorumlusu Şirketinize İletilmesi

Tarafınıza yapılacak başvurular, üç şekilde yapılabilir:

1. Adresinize posta ile yollayarak,
2. KEP adresinize elektronik olarak yollama suretiyle veya
3. Elden teslim ederek

Veri sorumlusu şirketiniz, bazı durumlarda ilgili kişinin taleplerini cevaplandırmak zorunda değildir.

Kanun'da istisna teşkil etmeleri nedeniyle, aşağıda sayılacak hallerde ilgili kişi haklarını ileri süremeyecektir. Böyle bir durumda herhangi bir hak talebinin iletilmesi halinde, faaliyetin ilgili kişiye Kanun'un 28. Maddesi gereğince istisna sayılan hallerden olduğunu belirtmeniz yeterli olacaktır. Bu istisnalar şöyledir:

 DEM UDK	MÜŞTERİ AYDINLATMA METNİ	Doküman No	KVKK-3
		Yayın Tarihi	09.10.2023
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	2

1. Kişisel verilerin millî savunmayı, millî güvenliği, kamu güvenliğini, kamu düzenini, ekonomik güvenliği, özel hayatın gizliliğini veya kişilik haklarını ihlal etmemek ya da suç teşkil etmemek kaydıyla, sanat, tarih, edebiyat veya bilimsel amaçlarla ya da ifade özgürlüğü kapsamında işlenmesi.
2. Kişisel verilerin resmi istatistik ile anonim hâle getirilmek suretiyle araştırma, planlama ve istatistik gibi amaçlarla işlenmesi.
3. Kişisel verilerin millî savunmayı, millî güvenliği, kamu güvenliğini, kamu düzenini veya ekonomik güvenliği sağlamaya yönelik olarak kanunla görev ve yetki verilmiş kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen önleyici, koruyucu ve istihbari faaliyetler kapsamında işlenmesi.
4. Kişisel verilerin soruşturma, kovuşturma, yargılama veya infaz işlemlerine ilişkin olarak yargı makamları veya infaz mercileri tarafından işlenmesi.

Bazı durumlarda ise Kanun kısmi istisna öngördüğü için, zararın giderilmesini talep etme hariç olmak üzere, kişisel veri sahiplerinin diğer haklarını ileri sürmeleri mümkün değildir. Zararın giderilmesini talep etme dışındaki bir hak talebinde, Kanun'un 28/2 maddesi gereğince, faaliyetin istisna sayılan hallerden olduğunu belirtmeniz yeterli olacaktır. Bu istisnalar şöyledir:

1. Kişisel veri işlemenin suç işlenmesinin önlenmesi veya suç soruşturması için gerekli olması.
2. Kişisel veri sahibi tarafından kendisi tarafından alenileştirilmiş kişisel verilerin işlenmesi.
3. Kişisel veri işlemenin kanunun verdiği yetkiye dayanarak görevli ve yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarınca, denetleme veya düzenleme görevlerinin yürütülmesi ile disiplin soruşturma veya kovuşturması için gerekli olması.
4. Kişisel veri işlemenin bütçe, vergi ve mali konulara ilişkin olarak Devletin ekonomik ve mali çıkarlarının korunması için gerekli olması.

Bu iki istisna dışında şirketinize iletilecek olan başvurularda, öncelikli olarak değerlendirmeniz gereken **iki şekil şartı** bulunmaktadır. Bu hükümlere göre;

1. Başvuru **yazılı** olmalıdır. Yazılı başvuru, genel hükümler gereği ıslak imza içeren belge ile yapılan başvuru anlamına gelmektedir. Buna ek olarak güvenli elektronik imza ile imzalanan belgeler de yazılı şekil şartını sağlayacaktır.
2. Yazılı başvuru haricindeki diğer başvuru yöntemlerinin belirlenmesi konusunda Kanun, Kişisel Verileri Koruma Kurulunu yetkilendirmektedir. Kurul, Veri Sorumlusuna Başvuru Formu ile Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ ile veri sorumlusuna yapılacak başvuruların yöntemini belirlemiştir. Yapılan başvuruları cevaplandırırken bu **Tebliğ'e uygun** olup olmadığı değerlendirilmelidir.

Yapılan başvurular Tebliğ'e uygun olarak yapılmamış olsa bile, "hakkın kötüye kullanılması" durumunun oluşmaması adına cevaplandırmanız tavsiye olunur.

Başvuru'nun Tebliğ'e Uygun Olması İçin Şartlar

- Başvuru Türkçe olmalıdır.
- İlgili kişi, Kanunun 11 inci maddesinde belirtilen hakları kapsamında taleplerini, yazılı olarak veya kayıtlı elektronik posta (KEP) adresi, güvenli elektronik imza, mobil imza ya da ilgili kişi tarafından veri sorumlusuna daha önce

 DEM UDK	MÜŞTERİ AYDINLATMA METNİ	Doküman No	KVKK-3
		Yayın Tarihi	09.10.2023
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	3

bildirilen ve veri sorumlusunun sisteminde kayıtlı bulunan elektronik posta adresini kullanmak suretiyle veya başvuru amacına yönelik geliştirilmiş bir yazılım ya da uygulama vasıtasıyla veri sorumlusuna iletmış olmalıdır.

- Başvuruda;
 - a) Ad, soyad ve başvuru yazılı ise imza,
 - b) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarası, yabancılar için uyruğu, pasaport numarası veya varsa kimlik numarası,
 - c) Tebligata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresi,
 - d) Varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numarası,
 - e) Talep konusu bulunması zorunludur.
- Konuyla ilişkin bilgi ve belgeler başvuruya eklenmiş olmalıdır.

Başvuruların Cevaplandırılması

Veri sorumlusu başvuruda yer alan talepleri, talebin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırmalıdır. Yazılı başvurularda, veri sorumlusuna veya temsilcisine evrakin tebliğ edildiği tarih, başvuru tarihidir. Diğer yöntemlerle yapılan başvurularda; başvurunun veri sorumlusuna ulaştığı tarih, başvuru tarihidir.

İşlem ayrıca bir maliyet gerektirecekse ve ilgili kişinin başvurusuna yazılı olarak cevap verilecekse, on sayfaya kadar ücret alınmaz. On sayfanın üzerindeki her sayfa için Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'in 7. Maddesi uyarınca 1 Türk Lirası işlem ücreti alınabilir. Başvuruya cevabın CD, flash bellek gibi bir kayıt ortamında verilmesi halinde tarafınızdan talep edilecek ücret, kayıt ortamının maliyetini geçmemelidir.

Başvuru, şirketinizin hatasından kaynaklanıyorsa alınan ücret

ilgiliye iade edilir.

Başvuruları Cevaplandırırken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

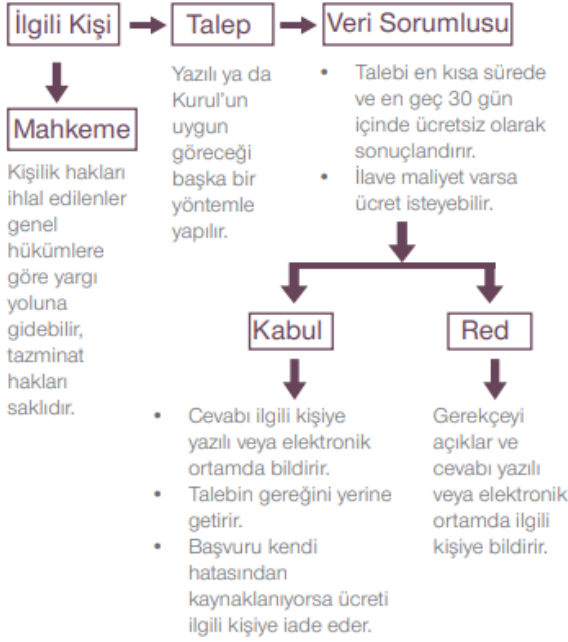
Şirketiniz, ilgili kişi tarafından yapılacak başvuruları etkin, hukuka ve dürüstlük kuralına uygun olarak sonuçlandırmak üzere gerekli her türlü idari ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdür. Başvuru sürecinin yapılandırılması, başvuru formunun ve örnek cevap şablonunun hazırlanması, formun internet sitesinde yayınlanması bu kapsamda aldığımız tedbirlerdendir.

Şirket; başvuruyu kabul eder veya gerekçesini açıklayarak reddeder. Cevabını ilgili kişiye yazılı olarak veya elektronik ortamda bildirir.

Şirketin cevap yazısının;

- Veri sorumlusu veya temsilcisine ait bilgileri,

BAŞVURU



 DEM UDK	MÜŞTERİ AYDINLATMA METNİ	Doküman No	KVKK-3
		Yayın Tarihi	09.10.2023
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	4

- b. Başvuru sahibinin; adı ve soyadını, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarasını, yabancılar için uyruğunu, pasaport numarasını veya varsa kimlik numarasını, tebligata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresini, varsa bildirim esas elektronik posta adresini, telefon ve faks numarasını,
- c. Talep konusunu,
- d. Veri sorumlusunun başvuruya ilişkin açıklamalarını içermesi zorunludur.

İlgili kişinin talebinin kabul edilmesi hâlinde, şirketinizce talebin gereği en kısa sürede yerine getirilmeli ve ilgili kişiye talebin yerine getirildiğine dair bilgi verilmelidir.

İlgili kişinin talepleri cevaplandırılırken, Kişisel Veri İşleme Envanteri 'nden faydalanılmalıdır. Örnek cevap metinleri ekte paylaşılmıştır.

ŞİKÂyet HAKKI

İlgili kişinin şikâyet yoluna başvurulabilmesi için ilk olarak şirketinize usulüne uygun olarak yapmış olduğu başvurunun reddedilmesi, şirket tarafından verilen cevabın yetersiz bulunması veya 30 gün içinde başvuruya cevap verilmemiş olması gerekir. İlgili kişilerin veri sorumlusu şirkete başvurmadan doğrudan Kurula şikâyet yoluna gitmesi mümkün değildir.

Kurul'un İnceleme Yapma Yöntemleri

Kurul inceleme yapma yetkisini iki şekilde kullanır: Re'sen veya şikâyet üzerine.

1. Resen İnceleme: Kurulun inceleme başlatma konusunda resen yetkili olması, Kurulun haberdar olduğu bir ihlal durumunda, şikâyet olmadan kendiliğinden harekete geçerek inceleme başlatabileceği anlamına gelir. Yani, Kurul kendisine gelen ihbarları değerlendirme ve gerekiyorsa inceleme başlatma yetkisine sahiptir.
2. Şikâyet Üzerine İnceleme: İlgili kişilerin haklarını kullanması için öncelikle veri sorumlusuna başvurmaları zorunludur. Veri sorumlusunun bu başvuruyu reddetmesi, verdiği cevabın yetersiz olması veya süresinde cevap vermemesi halinde ilgili kişinin konu hakkında Kurula şikâyetinde bulunabilir.

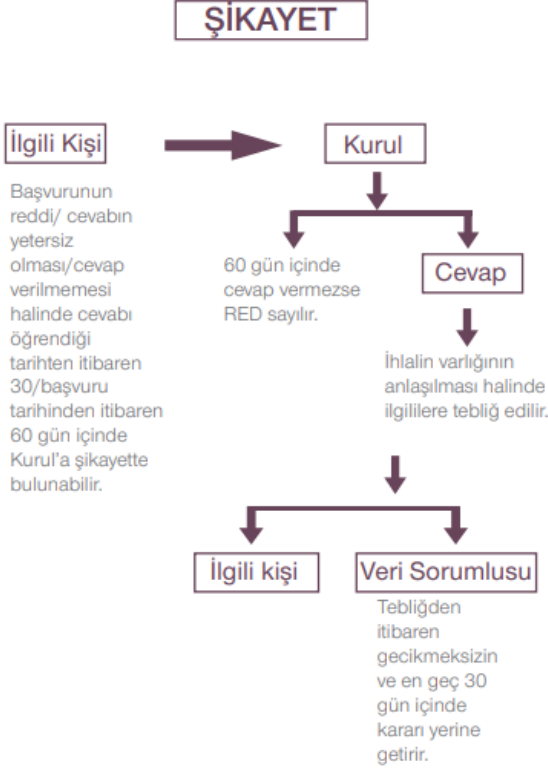
Kişisel verilerinin işlenmesi kapsamında kişilik hakları ihlal edilen ilgili kişilerin, genel hükümlere göre tazminat hakları saklı tutulmuştur. Dolayısıyla, daha önce de bahsedildiği üzere ilgili kişinin bir yandan şikâyetinde bulunabilmesi, diğer yandan doğrudan adli veya idari yargı yoluna gidebilmesi mümkündür.

İlgili Kişinin Kurul'a Yaptığı Şikâyetin Geçerliliği

İlgili kişinin Kurul'a yaptığı şikâyetin geçerli olması için aşağıdaki hususlar sağlanmış olmalıdır.

1. 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun 6. Maddesi gereğince, verilecek dilekçe belirli bir konuyu ihtiva etmelidir.
2. Yine 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun 6. Maddesi gereğince, dilekçe yargı mercilerinin görevlerine giren konularla ilgili olmamalıdır. Örneğin, ilgili kişinin uğradığı zararın giderilmesini veri sorumlusundan talep etme hakkı gereğince, veri sorumlusunun bu talebi yerine getirmemesi halinde ilgili kişinin Kurula şikâyetinde bulunması söz konusu olabilecektir. Ayrıca ilgili kişinin zararlarının tazmini için, genel hükümler çerçevesinde yargı mercilerine başvurması da mümkündür. Fakat, TCK'yı ilgilendiren talepleri içeren ve Kurum'a gönderilen dilekçeler, yargı mercilerinin görev alanına girmesi nedeniyle bu madde kapsamında Kurum tarafından değerlendirmeye alınmayacaktır.

 DEM ÜDK	MÜŞTERİ AYDINLATMA METNİ	Doküman No	KVKK-3
		Yayın Tarihi	09.10.2023
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	5



3. Yine 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun 6. Maddesi gereğince, dilekçeler, dilekçe sahibinin adını-soyadını, imzasını ve iş ya da ikametgâh adreslerini içermelidir. Dolayısıyla Kurula isimsiz olarak ihbar ya da şikâyette bulunulamaz.

4. İlgili kişilerin veri sorumlusuna başvuru yapmadan şikâyette bulunmaları mümkün değildir.

5. İlgili kişi, veri sorumlusuna başvurduktan sonra şikâyette bulunabilmek için belirli sürelerin geçmesini beklemiş olmalıdır. Buna göre ilgili kişi, veri sorumlusunun cevabını öğrendiği tarihten itibaren otuz gün içerisinde Kurula şikâyette bulunabilecektir. Her durumda veri sorumlusuna başvuru tarihinden itibaren altmış gün içinde ilgili kişinin Kurula şikâyette bulunabilmesi mümkündür.

Kurul'un Kendisine Gelen Talepleri İncelemesi

Kurul, kendisine gelen talepleri incelerken veri sorumlularından gerekli tüm bilgi ve belgeleri talep edebilme ve yerinde inceleme yapma yetkisine sahiptir. Bu kapsamda bir şikâyet halinde

şirketinizin, yerinde inceleme yapılmasına imkân sağlama ve talep edilen bilgiler ile belgeleri **on beş gün içerisinde** Kurula gönderme yükümlülüğü bulunmaktadır. Buna istisna olarak, devlet sırrı niteliğindeki bilgi ve belgelerin veri sorumlusu tarafından Kurula sunulmasına izin verilmemektedir.

Şikâyet sürecinde Kurulun altmış günlük süre içinde ilgili kişiye bir cevap vermesi öngörülmüştür. Eğer söz konusu süre boyunca Kurul, bir cevap vermezse, talep reddedilmiş sayılacaktır. Re'sen yapılan incelemeler için ise süre öngörülmemiştir.

Kurul'un, inceleme süreci sonuçlandırılmadan önce telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ve açıkça hukuka aykırılık olması takdirinde bulunması halinde, yargı organlarındaki ihtiyati tedbir kurumuna benzer şekilde veri işlenmesinin veya verinin yurt dışına aktarılmasının durdurulmasına karar verebilir.

Kurul, yaptığı incelemede tarafların beyanlarını alacak ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Yönetmelik'in 13. Maddesi uyarınca *"tarafların iddia ve beyanlarının özeti"* ile *"iddia ve beyanların değerlendirilmesi"* hususlarını kararda belirtecektir.

Kurul, yaptığı inceleme neticesinde kişisel verilerin korunması hakkının şirketiniz tarafından ihlal edildiği sonucuna varması halinde tespit ettiği hukuka aykırılıkların şirketiniz tarafından giderilmesine karar vererek bu kararı size ve ilgili kişiye tebliğ edecektir. Kararın gerekliliğinin, tebliğ tarihinden itibaren **en geç otuz gün içinde** yerine getirilmesi gerekmektedir. Kurul kararlarına uymama haline, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na göre ayrıca bir idari para cezası öngörülmüştür.

Kurul, şikâyet üzerine mevzuata ilişkin farklı yorumlar ve bunlardan doğacak farklı uygulamaların önüne geçme amacıyla ilke kararlar da yayınlatabilir. Kurul'un yayınladığı tüm kararlar www.kvkk.gov.tr adresinden takip edilebilir.

	MÜŞTERİ AYDINLATMA METNİ	Doküman No	KVKK-3
		Yayın Tarihi	09.10.2023
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	6

İTİRAZ HAKKI

Kişisel Verileri Koruma Kanunu madde 18'de Kabahatler başlığı ile idari para cezaları düzenlenmiş fakat bu kararlara karşı itiraz süreci düzenlenmemiştir. Fakat kanunun gerekçesinde Kanun'da kabahatler ile ilgili hüküm bulunmayan hallerde genel kanun niteliğinde olan 5326 sayılı Kabahatler Kanununu hükümlerinin uygulanacağı belirtilmiştir.

5326 sayılı Kabahatler Kanununun 27. Maddesine göre, para cezalarına karşı, kararın tebliği veya tefhiminden itibaren en geç 15 gün içinde yetkili Sulh Ceza Mahkemesi'ne başvurulması gerektiği, süre içerisinde başvurulmaz ise idari para cezası kararının kesinleştiği düzenlenmiştir. Eğer karar kapsamında şirketinize aynı anda idari yargının görev alanına giren bir karar verilmiş olması halinde, idari yaptırım kararına ilişkin olarak öncelikle idareye itiraz, itirazın reddedilmesi halinde işlemin iptali talebiyle idari yargı yoluna başvurulur.