BAŞVURU VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Bu prosedürün amacı, kuruluş nezdinde kişisel verisi işlenen ilgili kişilerin KVKK kapsamındaki başvuru ve şikâyetlerinin alınması, kimlik doğrulaması, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve kayıt altına alınmasına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Kuruluşumuzda çalışan, çalışan adayı, müşteri, potansiyel müşteri, tedarikçi, iş ortağı, ziyaretçi ve diğer gerçek kişiler uygulama alanındadır.

Rol	Sorumluluk
Üst Yönetim / Veri Sorumlusu	Nihai uyum sorumluluğu, kaynak sağlanması, kritik kararlar ve kurul yazışmalarının onayı.
KVKK Sorumlusu	Başvurunun kaydı, ilgili birim koordinasyonu, 30 günlük sürenin takibi ve yanıt taslağının hazırlanması.
İlgili Birim Yöneticisi	Kendi birimindeki kayıtları araştırmak ve gerekli düzeltme/silme işlemlerini yürütmek.
Sistem Yöneticisi	Sistemlerdeki verilerin tespiti ile teknik silme, yok etme veya anonimleştirme işlemlerini uygulamak.

Dayanak: KVKK, Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ ve ilgili mevzuat

Başvuru Kanalları

- Islak imzalı başvuru ile şahsen veya noter aracılığıyla,

Kızılcaşar Mahallesi Bağlar Caddesi No: 61/2 06830 İncek-Gölbaşı/Ankara

- Kuruluş resmi e-posta adresi aracılığıyla,
  kurumsal@adasiber.com.tr
- Yetkili vekil aracılığıyla başvuru (noter onaylı vekâletname veya yetki belgesi ile).

Kayıt, Değerlendirme ve Sonuçlandırma

- Başvuru alındığında tarih, başvuru sahibi, kanal, talep konusu ve ekler kayıt altına alınarak, kimlik/yetki doğrulaması yapılır.
- KVKK Sorumlusu ilgili birimlerden bilgi ve belge ister. Talebin hukuki niteliği ve uygulanabilirliği değerlendirilir.
- Başvuru, talebin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç 30 gün içinde ücretsiz sonuçlandırılır. Ek maliyet doğması hâlinde Kurulun belirlediği ücret tarifesi uygulanabilir.
- Yanıt yazılı veya elektronik ortamda bildirilir. İşleme ilişkin karar, dayanak ve gerçekleştirilen işlem kayıt altına alınır.
- İlgili kişi yanıtı yetersiz bulursa veya yanıt süresinde verilmezse Kurula şikâyet hakkına sahip olduğu konusunda bilgilendirilir.

Kayıtların Saklanması ve İzleme

Başvuru, yanıt, kimlik doğrulama ve ilgili işlem kayıtları Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası uyarınca saklanır. En az yılda bir, 30 gün içinde sonuçlandırma oranı, ortalama yanıt süresi, Kurula taşınan başvuru sayısı ve tekrarlayan başvuru nedenleri Üst Yönetim tarafından gözden geçirilir.

- **Veri Sorumlusuna Başvuru Formu**

Bu form, KVKK'nın 11. maddesi kapsamındaki haklarınızı kullanmak amacıyla hazırlanmıştır. Formu eksiksiz doldurup kimliğinizi doğrulamaya yetecek bilgi ve belgelerle birlikte yukarıdaki kanallardan iletiniz.

- **Başvuru Sahibi Bilgileri**

Bilgi	**Açıklama**
Adı Soyadı	
T.C. Kimlik No Yabancı Kimlik-Pasaport No	
Telefon E-Posta Adresi	
Adres	
İlişki türü	☐ Müşteri ☐ Tedarikçi/iş ortağı ☐ Potansiyel müşteri ☐ Ziyaretçi ☐ Çalışan ☐ Diğer: ..... ☐ Çalışan adayı

- **Talep Konusu**

No	**Talep Konusu**	**Seçim**
1	Hakkımda kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenmek istiyorum.	☐
2	İşlenen kişisel verilerime ilişkin bilgi talep ediyorum.	☐
3	İşleme amacını ve amaca uygun kullanımı öğrenmek istiyorum.	☐
4	Verilerimin aktarıldığı üçüncü kişileri öğrenmek istiyorum.	☐
5	Eksik/yanlış verilerimin düzeltilmesini istiyorum.	☐
6	Şartları oluştuğu için verilerimin silinmesini veya yok edilmesini istiyorum.	☐
7	Düzeltme/silme/yok etme işleminin aktarılan üçüncü kişilere bildirilmesini istiyorum.	☐
8	Münhasıran otomatik sistemle analiz sonucunda aleyhime doğan sonuca itiraz ediyorum.	☐
9	Kanuna aykırı işleme nedeniyle zararımın giderilmesini istiyorum.	☐
10	Diğer talep:	☐

Talebinizin ayrıntısı ve varsa destekleyici belgeler:

.....
.....
.....

o **Yanıt Bildirim Tercihi**

☐ E-Posta ile bildirim

☐ Elden teslim (vekil varsa yetki belgesi gerekir)

☐ Diğer güvenli iletişim yöntemi:

Yukarıdaki bilgilerin doğru olduğunu, başvurumun KVKK kapsamında değerlendirilmesini talep ettiğimi beyan ederim.

Tarih: ...../...../..... Ad Soyad: ..... İmza:
.....