



ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI & E-TİCARET KANUNU HAKKINDA BİLİNMEYEN KALMASIN

26/05/2016

Av. Emre Berk

e-Berk Legal & Dijital Kimlik Danışmanlığı

Benim Yolum

- 2001'den beri Avukat/hukuk danışmanı
- 2008-2011 arası Londra'da iş ve eğitim
- Son 4 aydır serbest avukatlık, ondan önce 4 yıldır Doğu Grubu (n11.com ve diğerleri)
- Basketbol ve müzik aşığı
- Varolan canlı-cansız herşeyi sever;

“Yaradılanı severiz, Yaradan'dan ötürü...”

Yunus Emre



“DATA IS THE NEW CURRENCY”

- Hukuka uygun ve güncel veri, yeni para birimidir.
- Şirketlerin değer belirlemede en önemli kriterlerden biri olmuştur.
- İnsanla birlikte en değerli kaynak “Veri”dir.
- İnsan ve Veri kaynaklarına sahip çıkın.



Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve İkincil Mevzuat - 1

- 1 Mayıs 2015'de hayatımıza girdi; “opt-in”
- 15 Temmuz 2015'de Ticari İleti Yönetmeliği
- Başkası adına gönderim amacıyla toplu izin mümkün değil – Alınmışsa 3 ay içinde 1 onay mailine izin var
- Onay almak için gönderim yapılamaz
- Onay metni önceden tıklanmış (pre-click) gelemez
- Onay, mal ve hizmet temini için ön şart olamaz
- Promosyon amaçlı gönderim; kendi izinli veritabanına, kendisiyle de ilişkili içerikle, sözleşme ilişkisine dayalı

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve İkincil Mevzuat -2

- Her gönderi de gönderinin ticari ünvan/marka adı, Mersis No ile opt-out imkanı sunulmalıdır
- Red beyanı ücretsiz ve kolay uygulanabilir olmalı, aynı kanal üzerinden iletilmeli, ayrıca 3 iş günü içinde uygulamaya alınmalı
- İstisnalar; ticari ileti gönderilmesi amacıyla alınmış herhangi bir şekilde onay + mal ve hizmet teminine yönelik işlemler sırasında alınan iletişim bilgisi
- Bakanlık'a 50.000'den fazla şikayet ulaştı (çoğunluk sms)

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“Kanun”)- Yılan Hikayesi

- 2003’den beri gündemde, 2013’den beri de Meclis’te
- İlgili AB Mevzuatına paralel olarak hazırlandı
- 24 Mart 2016 tarihinde Meclis’te kabul edildi ve Cumhurbaşkanı onayına gönderildi
- 07 Nisan 2016’da imzalandı ve Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girdi
- Her sektörden veri işleyen tüm gerçek ve tüzel kişileri kapsıyor
- B2B iletiler; tüzel kişilere dair bilgiler istisnaya tabi tutulmuştur

Dünya'da Durum Nedir ?

- ABD'de liberal opt-out sistemi ancak ağır cezalar; FTC kontrolü, Finans, Telekom, Sağlık ve Çocuklara yönelik özel düzenlemeler / hassas kişisel veriler için izin gerektiren haller
- AB'de opt-in sistemi; AB Mevzuatın çerçevesinde sıkı denetim
- Daha çok yeni revize edildi ilgili Regülasyon ve Direktif; daha katı opt-in rejimi, cironun %4'üne kadar para cezası, CDPO zorunluluğu, tek bir merkezi DPA; Unutulma Hakkı vs.
- GDPR; targeting rule
- Davalar; Schrems Davası, Unutulma Hakkı, Apple vs. FBI Davası

Ne Getiriyor ? - 1

- İlk kez “**kişisel (hassas) veri**”, “**veri sorumlusu**”, “**veri işleyicisi**”, “ **veri sahibi**” ve “**izin (açık rıza)**” kavramları tanımlanıyor
- **Hassas Kişisel Veri**; “*Kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, kılık ve kıyafeti,dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik verileri* özel nitelikli kişisel veridir”; **işlenmesi açık izne bağlı ve Kurulun belirleyeceği özel kurallara uygun olarak**
- **Veri İşleyen**; **Veri sorumlusunun verdiği yetkiye dayanarak onun adına kişisel verileri işleyen gerçek veya tüzel kişiyi,**
- **Mevcut e-ticaret mevzuatına uyumlu**; “**opt-in**” yani **önceden alınmış açık rıza gerekli**, ancak; “*Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması ve/veya; Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması*” halleri hariç; (örnek: *mal ya da hizmet teminine yönelik yasal bildirim zorunlulukları*)

? KİM KİMDİR ?



Veri Sahibi; veriyi temin eden gerçek kişi

Kişisel Veri:
İsim-soyad, cep tel, e-posta adresi, ev adresi, alışveriş geçmişi, lokasyon verisi, vs.



- Veri Sorumlusu
- Veri İşleyicisi
- Veri Saklayıcısı



Veri İşleyicisi Kargo firması, Çağrı Merkezi, e-mail gönderim ajansı



Veri Saklayıcısı



VERİ İŞLEYEN TANIMI

- Veri İşleyen: Veri sorumlusunun verdiği yetkiye dayanarak onun adına kişisel verileri işleyen gerçek veya tüzel kişiyi,
- **Veri Sorumlusu ile sözleşme ilişkisi + Onun adına hareket etme**
- **Veri Güvenliğinden sorumluluk + verileri kendi ya da diğer müşterileri adına kullanmamak**
- **Tüm görüşmelerin/işlemlerin kayıt altına alınması ve müşteri adına güvenli bir şekilde saklanması (Tüketici Mevzuatı 3 yıl)**
- **Kusur halinde, ihlalden veri sahibiyle birlikte zincirleme sorumluluk**

(ORTAK) VERİ PAYLAŞIMI

- **Fraud, İşlem Güvenliği ve E-Ödeme, Yazılım, Bulut Bilişim Hizmetleri sunarken, müşteriden veri paylaşımı; hizmet sunarken Sözleşme ilişkisine dayalı “Veri İşleyen” sıfatından dolayı,**
- **Hizmet sunulan firmalardan akan tüm verilerinin, ortak veri havuzunda birikmesi ve müşterilerin tüm bu bilgilerden faydalanması, söz konusu verilerin;**
- ✓ **Anonim ve Maskeli (enkripte) olmasına bağlı olarak; hukuka aykırılık teşkil etmeyecektir.**
- ✓ **Zira bu durumda gerçek kişinin kimliği belirlenemez durumda olacaktır ve verinin açığa çıkması ya da yetkisiz paylaşımı söz konusu değildir.**
- ✓ **Meşru menfaatin korunmasına yönelik işlem olarak kabul edilebilir.**

Ne Getiriyor ? - 2

- **Veri toplama prensipleri;** a) *Hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olma* b) *Doğru ve gerektiğinde güncel olma* c) *Belirli, açık ve meşru amaçlar için işlenme* ç) *İşlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olma* d) *İlgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza edilme*
- **Saklanması ve Silinmesi;** Güncel bir şekilde güvenli bir ortamda saklanmalı ve işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde; resen veya ilgili kişinin talebi üzerine veri sorumlusu tarafından silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir
- **3.kişilere ve yurtdışına aktarılması:** İlgili kişinin açık rızası gereklidir ve izin metninde açıkça belirtilmelidir

Ne Getiriyor ? - 3

- **Aydınlatma Yükümlülüğü;** *Veri sorumlusunun ve varsa temsilcisinin kimliği, Kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği, İşlenen kişisel verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılacağı, Kişisel veri toplamanın yöntemi ve hukuki sebebi, 11 inci maddede sayılan diğer hakları konusunda bilgi vermek*
- **Şikayet;** Veri sorumlusuna başvuru; 30 gün içinde dönüş – 30 gün içinde Veri Kuruluna şikayet (ön şart) – Karar 30 gün içinde yerine getirilir – İnceleme sırasında “durdurma kararı” çıkabilir = **ÇM’ler için FIRSAT !**
- **Veri Sicili;** İşlemeye başlamadan önce Sicile kayıt zorunluluğu

Ne Getiriyor ? - 4

- **Veri Koruma Kurumu ve Kurulu; 1 Başkan ve 195 personel; 6 ay içinde kurulur - 9 üye; 5 üye Meclis, 2 Bakanlar Kurulu, 2 Cumhurbaşkanı tarafından atanır**
- **Mevcut Veri Tabanları: 2 yıl içinde uyumlu hale getirilir – getirilmeyen kısım silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir**
- ***Ancak bu Kanunun yayımı tarihinden önce hukuka uygun olarak alınmış rızalar, bir yıl içinde aksine bir irade beyanında bulunulmaması hâlinde, bu Kanuna uygun kabul edilir. (opt-out)***
- **Yürürlük; Birçok temel madde yayımla, bazı maddeler 6 ay sonra yürürlüğe girecek (kurul, yurtdışı veri transferi gibi) – İkincil Mevzuat 1 yıl içinde**

Ne Götürüyor ?

6 ay sonra uygulamaya geçecek şekilde;

- **Para Cezaları:** İhlal başına; 5.000 TL - 1.000.000 TL arası idari para cezası
- **Hapis Cezaları:** Türk Ceza Kanunu hükümlerine atfen; 6 ay - 3 yıl arası hapis cezası
- **İtibar Kaybı:** Veri ihlalinin Kurum tarafından ilanı ve basına haber olma durumunda ciddi itibar kaybı

HUKUKA UYGUN İZİNLİ VERİ TABANI ???

< 1 Mayıs 2015 (E-ticaret Kanunu) Öncesi	1 Mayıs 2015 Sonrası > (E-ticaret Kanunu)	15 Temmuz 2015 Sonrası > (Ticari İleti Yönetmeliği)	7 Nisan 2016 Sonrası > (Kişisel Veriler Kanunu)
İstisnalar; ticari ileti gönderilmesi amacıyla alınmış herhangi bir şekilde onay + mal ve hizmet teminine yönelik işlemler sırasında alınan iletişim bilgisi	Ana Kural: Önceden yazılı (fiziki ya da sanal ortamda) onay şartı. İstisnası; < 1 Mayıs kurallarına uygun toplanan veriler	Ana Kural: Ayrı bir metin ile alınmış açık izin (opt-in). İstisnası; 15 Temmuz ve 1 Mayıs'tan önce toplanmış veriler; 1 Mayıs öncesi istisnalarına tabi	Ana Kural: Kanuna uygun olarak genişletilmiş şekilde açık rıza ile alınmış izin. İstisnası: 7 Nisan öncesi dönemde hukuka uygun alınmış izinler; 1 Mayıs istisna kuralları

Ne Yapmalı ?

- **ANALİZ ET:** Derhal durum analizi; database de hangi veriler izinli ? Kaynağı ne ? Ne şekilde ve nerede saklanıyor ? Ne şekilde kullanıma uygun ? (Grup içi paylaşım?) = İlgili Birimler: İK, CRM, Pazarlama, Satış, IT, Strateji, Müşteri İlişkileri
- **DÜZELT;** mevcut uygulamaların anında, tespit edildikçe Kanun'a uygun hale getirilmesi (fiziki ve sanal iletişim izin metinleri, sözleşmeler ve sair) = İlgili Birimler: İK, CRM, Pazarlama, Satış, IT, Strateji, Müşteri İlişkileri
- **ÇÖZ VE YÖNET:** Şikayet ve Kriz Yönetimi Mekanizması; = İlgili Birimler: İK, Müşteri İlişkileri, CRM, Pazarlama
- **SÜRDÜR VE DİKKAT ET:** Kurum Kültürü ve Sistem Oluşturulması; Sürdürülebilirlik = İlgili Birimler: İK Liderliğinde bütün birimler



Veri Güvenliği / Siber Güvenlik

- Veri Saklama Koşulları; uygun fiziki ortam, dışarıdan müdahaleye karşı koruma
- Erişim Yetkisi; içeriden ve dışarıdan erişim yetkisinin sınırlanması
- Kriz Yönetimi: Senaryolar; çözüme yönelik hızlı ve etkin aksiyon
- Sistem ve İşlem Güvenliği

GÜVENLİ LİMAN İLKESİ

- Avrupa Birliği (AB”) Yasalarına göre, bir ülkenin AB mevzuatına paralel ve eş düzeyde yürürlükte olan bir veri koruma yasası yoksa, o ülke “güvenli olmayan ülke” olarak nitelendirilir ve o ülkeye veri aktarımı söz konusu olamaz. (Safe Harbour Principle)
- Artık yürürlükte bir Veri Koruma Kanunu’muz olduğu için, Türkiye AB için “güvenli” ülke olma yolunda çok önemli bir adım atmıştır ve Türk şirketleri artık, AB sınırlarında yerleşik bir şirketin verisini işleyerek hizmet vermesinin önü açılmıştır.
- Bu özellikle Çağrı Merkezleri için çok önemli bir gelişmedir. Artık Türkiye’de yerleşik bir ÇM, veri işleyen sıfatıyla gireceği sözleşme ilişkisine dayanarak; Almanya’daki bir firmaya hizmet verebilecektir.
- **AB’nin son gelişmelere paralel ilettiği direktiflerine göre Veri Koruma Kurulu’nun yapısı ve hayata ne şekilde geçeceği değerlendirme kriteri olarak belirlenmiştir.**

TEŐEKKÜRLER

*Bu sunum sadece genel bilgilendirme amaçlıdır.
Detaylı ve size özel danışmanlık talepleriniz için;
emre@eberklegal.com*

*Av. Emre Berk hakkında detaylı bilgi için; [https://
www.linkedin.com/in/emreberk](https://www.linkedin.com/in/emreberk)*