



KVKK ŞİKAYET MODÜLÜ KILAVUZU

İÇİNDEKİLER

KVKK ŞİKAYET MODÜLÜ KILAVUZU -----	3
1. KVKK ŞİKAYET MODÜLÜNE GİRİŞ -----	3
2. KVKK ŞİKAYET MODÜLÜ ANA SAYFASI -----	3
3. ŞİKAYET OLUŞTURMA -----	5
3.1. Profil-----	5
3.2. Yeni Şikayet Oluşturma -----	10
3.3. Şikayete Yeni Belge Ekleme-----	17

KVKK ŞİKAYET MODÜLÜ KILAVUZU

1. KVKK ŞİKAYET MODÜLÜNE GİRİŞ

Kişisel Verileri Koruma Kurumunun (KVKK) internet sayfası olan www.kvkk.gov.tr adresine giriş yaptıktan sonra “Anasayfa” daki menüler içerisinde yer alan “KVKK Şikayet Modülü” butonuna tıklanarak şikayet başvurusu alanına giriş yapılabilmektedir.

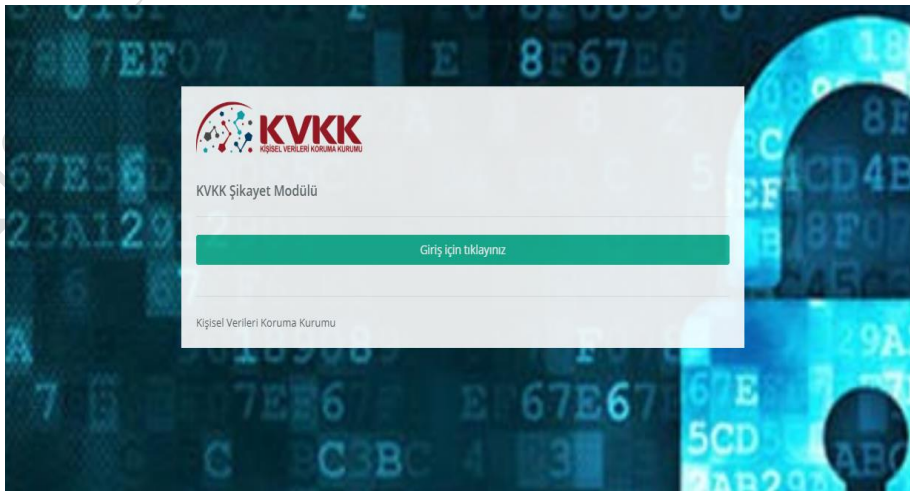
Ayrıca e-Devlet sistemi üzerinden de doğrudan KVKK Şikayet Modülü’ne erişim sağlanabilmektedir.



Şekil 1.1

2. KVKK ŞİKAYET MODÜLÜ ANA SAYFASI

Açılan KVKK Şikayet Modülü ana sayfasında, şikayet oluşturmak ve KVKK’ya göndermek için “Giriş için tıklayınız” butonu seçilmelidir.



Şekil 2.1

Açılan sayfada “e-Devlet ile Giriş” butonu seçilmelidir.



Şekil 2.2

Açılan “e-devlet Kapısı Kimlik Doğrulama Sistemi” sayfasında T.C. Kimlik No ve e-Devlet şifresi alanları doldurularak sisteme giriş sağlanmalıdır.

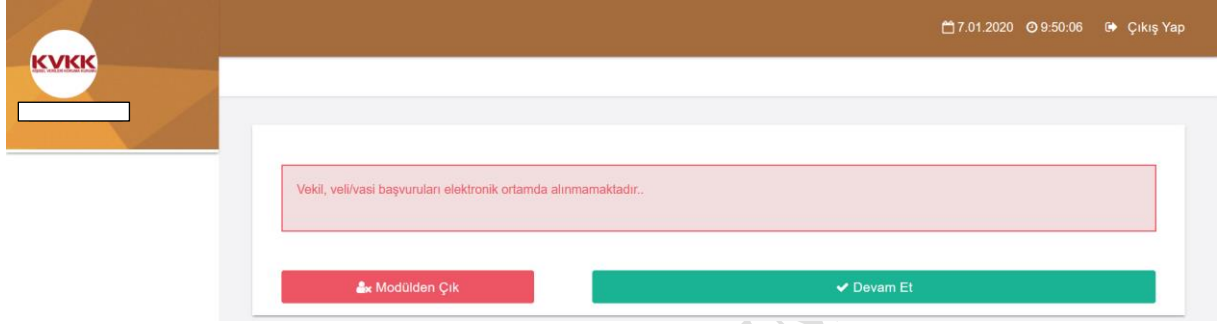
Şekil 2.3

3. ŞİKAYET OLUŞTURMA

3.1. Profil

KVKK Şikayet Modülü üzerinden vekil, veli/vasi başvuruları yapılamamakta olup ilgili kişi sadece kendi adına şikayette bulunabilmektedir.

Sisteme giriş sağlandığında şikayet oluşturmak için “Devam Et” butonu seçilmelidir.



Şekil 3.1

Sisteme **e-devlet Kapısı Kimlik Doğrulama Sistemi** üzerinden ad-soyad ve TC kimlik numarası ile giriş yapılması nedeniyle Kullanıcı Profilinin %70'i tamamlanmış olmaktadır. Şikayet oluşturabilmek için kullanıcı profilinin %100 tamamlanması gerekmektedir. Bu nedenle aşağıda okla gösterilen “**Profil Güncelleme**” ya da sayfanın sol üst tarafında yer alan menüdeki “**Profil**” bölümü seçilerek gerekli bilgi güncellemeleri yapılmalıdır.

Şekil 3.2

Profil güncellemesi için açılan kullanıcı profili sayfasında kimlik bilgileri (ad, soyad ve kimlik numarası) e-devlet uygulaması üzerinden otomatik olarak sisteme yüklenmektedir. Kimlik bilgilerini MERNİS üzerinden güncellemek için “MERNİS’ten Güncelle” butonu kullanılabilir.

Şekil 3.3

Kuruma iletilecek şikayet başvurusunda, 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'un 4'üncü maddesi uyarınca ikametgah veya iş adresini bilgilerinin bulunması gerekmekte olup **"İkametgah veya İş Adresi-Adres Numarası"** alanına 10 haneli adres numarası girilmelidir. Adres numarası bilinmiyorsa mavi boyalı alanda yer alan <https://adres.nvi.gov.tr/VatandasIslemleri/AdresSorgu> linki kullanılmak suretiyle öğrenilebilir.

İletişim Adresi Bilgileri

3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'un 4.maddesi uyarınca ikametgah veya iş adresinizi bildirmeniz gerekmektedir.

Lütfen aşağıdaki alana iletişim adresinizin adres numarasını girip MERNİS'ten Getir butonuna tıklayınız.
Adres numarasını bilmiyorsanız <https://adres.nvi.gov.tr/VatandasIslemleri/AdresSorgu> linkini kullanmak suretiyle öğrenebilirsiniz.

İkametgah veya İş Adresi-Adres Numarası (*)

İkametgah veya İş Adresi

Tarafıma yapılacak tebliğatların ikametgah veya iş adresime yapılmasını istemiyorum.

Şekil 3.4

<https://adres.nvi.gov.tr/VatandasIslemleri/AdresSorgu> linki tıklandıktan sonra açılan menüde yer alan **İl, İlçe, Mahalle, CSBM, Dış Kapı ve İç Kapı** bilgileri eksiksiz girilmelidir.

T.C. İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü

Adres seçimi için tıklayınız

İl Seçiniz

İlçe Seçiniz

Mahalle / Köy / Mezra / Mevki Seçiniz

CSBM Seçiniz

Dış Kapı Seçiniz

İç Kapı Seçiniz

Şekil 3.5

Sorgu sonucunda sol alt köşede yer alan 10 haneli adres numarası kopyalanarak “**Kullanıcı Profili**” sayfasındaki “**İkametgah veya İş Adresi-Adres Numarası**” alanına yapıştırılır. Daha sonra “**MERNİS’ten Getir**” butonuna basılarak kullanıcı adres bilgileri otomatik olarak sisteme yüklenir.

Numarataj Bilgileri							Değersiz Bölüm Bilgileri							
Kimlik No	Ada	Parsel	Pafta	Posta Kod	Numarataj Tipi	Site Adı	Apartman/Blok Adı	Dış Kapı	Kimlik No	İç Kapı	Kullanım Amacı	Tip	Durum	Tapu No
524560562	7489	9	-	-	Bina Ana Giriş	-	KİŞİSEL VERİLERİ KORUMA KURUMU	4	5118071462	-	Resmi Kurum	Kamu	İnşaat	-

➤ Adres No : 5118071462

Şekil 3.6

İletişim Adresi Bilgileri

3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'un 4.maddesi uyarınca ikametgah veya iş adresinizi bildirmeniz gerekmektedir.

Lütfen aşağıdaki alana iletişim adresinizin adres numarasını girip MERNİS'ten Getir butonuna tıklayınız.
Adres numarasını bilmiyorsanız <https://adres.nvi.gov.tr/VatandasIslemleri/AdresSorgu> linkini kullanmak suretiyle öğrenebilirsiniz.

İkametgah veya İş Adresi-Adres Numarası (*)

İkametgah veya İş Adresi

Tarfıma yapılacak tebliğatların ikametgah veya iş adresime yapılmasını istemiyorum.

Şekil 3.7

Kurum tarafından gönderilecek tebligatların ikametgah veya iş adresine yapılması istenmiyorsa **“Tarafıma yapılacak tebligatların ikametgah veya iş adresime yapılmasını istemiyorum.”** seçeneği seçilerek ikametgah veya iş adresi dışında ihtiyari bir tebligat adresi girilmelidir.

İletişim Adresi Bilgileri

3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'un 4.maddesi uyarınca ikametgah veya iş adresinizi bildirmeniz gerekmektedir.

Lütfen aşağıdaki alana iletişim adresinizin adres numarasını girip MERNİS'ten Getir butonuna tıklayınız.
Adres numarasını bilmiyorsanız <https://adres.nvi.gov.tr/VatandasIslemleri/AdresSorgu> linkini kullanmak suretiyle öğrenebilirsiniz.

İkametgah veya İş Adresi-Adres Numarası (*)

İkametgah veya İş Adresi

Tarafıma yapılacak tebligatların ikametgah veya iş adresime yapılmasını istemiyorum.

İhtiyari Tebligat Adresi-Adres Numarası

İhtiyari Tebligat Adresi

Şekil 3.8

“E-posta Adresi ve Telefon Bilgileri” başlığı altındaki alanlar, doldurulması zorunlu alanlar olmayıp ihtiyari olarak bu alanlara bilgi girişi yapılabilir. Bununla birlikte, başvuru sahipleri ile daha hızlı ve doğru iletişim kullanılması için e-posta adresi veya telefon bilgisine başvuruda yer verilmesi faydalı olacaktır.

Gerekli alanların girişleri yapıldıktan sonra sayfanın sağ alt köşesinde yer alan **“Kaydet”** butonu seçilerek profil güncellemesi tamamlanır.

E-posta Adresi & Telefon Bilgileri

E-posta adresi ve telefon bilgilerinizin doldurulması sizinle daha hızlı ve doğru iletişim kurulabilmesine yardımcı olacaktır.

E-posta Adresi
isim@alan.com

Cep Telefonu
5554443322

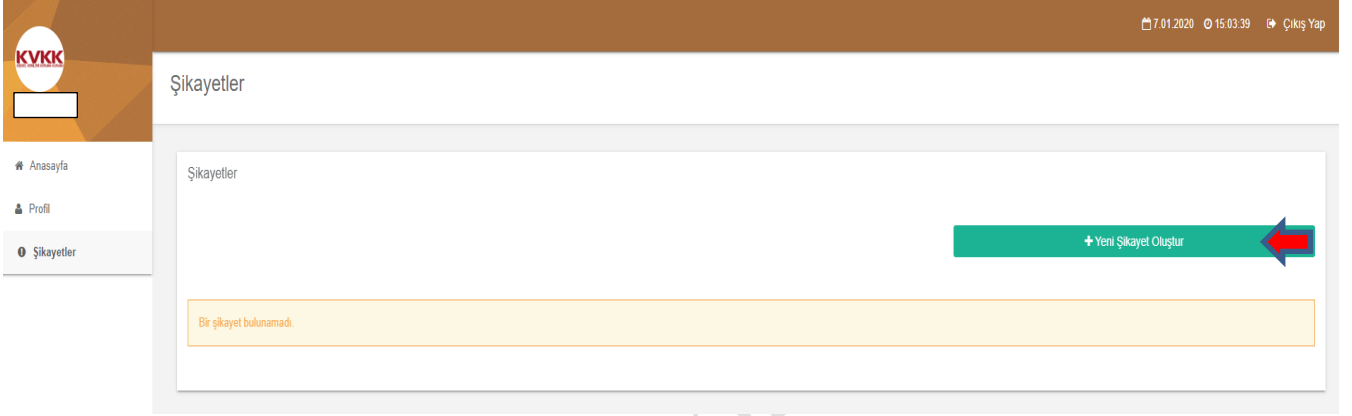
Sabit Telefon
3125554433

İptal Kaydet

Şekil 3.9

3.2. Yeni Şikayet Oluşturma

Profil %100 güncellendikten sonra şikayet başvurusu yapabilmek için sayfanın sol üst tarafında yer alan “Şikayetler” bölümüne girilerek “Yeni Şikayet Oluştur” butonu seçilmelidir.



Şekil 3.10

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 13'üncü maddesinin (1) numaralı ve 14'üncü maddesinin (2) numaralı fıkrası gereğince ilgili kişilerin Kanun kapsamındaki talepleri ile ilgili olarak Kuruma şikayet yoluna başvurulmadan önce veri sorumlusuna başvuru yolunun tüketilmesi yasal bir zorunluluktur. Veri sorumlusuna başvuru yolu tüketilmeden Kuruma intikal eden şikayetler incelemeye alınmamaktadır. Veri sorumlusu tarafından başvurunun reddedilmesi, verilen cevabın yetersiz bulunması veya 30 gün içinde başvuruya cevap verilmemesi hallerinde, veri sorumlusunun cevabı öğrenildiği tarihten itibaren 30 ve her halde başvuru tarihinden itibaren 60 gün içinde Kurula şikayette bulunulabilir. Bu kapsamda, yasal süreler itibar edilmeden yapılan şikayet başvurusu Kurum tarafından değerlendirmeye alınmayacaktır.

Veri sorumlusuna başvuru ve Kurula şikayet sürelerinin hesaplanmasına ilişkin Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 24.01.2019 tarih ve 2019/9 sayılı Kararı'na <https://kvkk.gov.tr/Icerik/5358/Kamuoyu-Duyurusu> linkinden ulaşılması mümkündür.

Şikayet Formu'nda yer alan ve yanında “(*)” işareti bulunan alanların doldurulması zorunludur.

Buna göre ilgili kişinin Kanun kapsamındaki talebi ile ilgili öncelikle veri sorumlusuna başvuru yapıp yapılmadığı hususunda bilgi talep edilen alanın cevaplanması gerekmektedir. Şikayetin değerlendirmeye alınabilmesi için “**Evet**” seçeneği tıklanmalıdır. Cevap “Hayır” ise Kanun kapsamındaki taleplerle ilgili olarak öncelikle veri sorumlusuna başvuru yolu tüketilmelidir.

7.01.2020 11:59:21 Çıkış Yap

KVKK

Yeni Şikayet

Şikayet Formu

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 13'üncü maddesinin (1) numaralı ve 14'üncü maddesinin (2) numaralı fıkrası gereğince Kurumumuza başvurmadan önce veri sorumlusuna başvurmanız yasal bir zorunluluktur.

Veri sorumlusuna başvuru yapmadan Kurumumuza intikal eden şikayetler incelemeye alınmamaktadır.

Veri sorumlusu tarafından başvurunuzun reddedilmesi, verilen cevabın yetersiz bulunması veya 30 gün içinde başvurunuza cevap verilmemesi hallerinde, veri sorumlusunun cevabını öğrendiğiniz tarihten itibaren 30 ve her halde başvuru tarihinden itibaren 60 gün içinde şikayette bulunabilirsiniz.

Aksi takdirde, şikayetiniz geçersiz sayılacaktır.

Şikayet oluştururken şikayet sebebinizi ve şikayet edilen veri sorumlusunu net bir şekilde ifade ediniz.

Kanun kapsamındaki talebinize yönelik olarak veri sorumlusuna başvuruda buldunuz mu ? (*)

Lütfen Seçiniz.

Lütfen Seçiniz.

Evet

Hayır

Şekil 3.11

İlgili bölümde veri sorumlusuna başvuru tarihi ile veri sorumlusuna başvuru belgesi örneği, veri sorumlusu başvuruya cevap verdi ise cevap tarihi ile veri sorumlusunun vermiş olduğu cevap belgesi örneği ve ilgili diğer belgeler sisteme .jpg, .jpeg, .png, .gif, .bmp, .pdf formatlarında yüklenmelidir.

Veri Sorumlusu Cevap Verdi mi ? (*)

Evet

Veri Sorumlusunun Cevap Tarihi

GG.AA.YYYY

Veri Sorumlusu Cevap Belgesi

İlgili Belge Yükle

Diğer Belge

Diğer İlgili Belge Yükle

Şekil 3.12

6698 sayılı Kanun'un 13'üncü maddesinin (2) numaralı fıkrası uyarınca; veri sorumlusu başvuruda yer alan talepleri, talebin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırır. **Bu kapsamda, Kuruma şikayette bulunulabilmesi için veri sorumlusuna tanınan 30 günlük cevap verme süresinin beklenmesi gerekmektedir.** Veri sorumlusu 30 günlük yasal süre içinde başvuruya herhangi bir cevap vermemiş, başvuru reddedilmiş veya verilen cevap yetersiz bulunmuş ise şikayet oluşturulmaya devam edilebilir.

Veri Sorumlusu Cevap Verdi mi ? (*)

Hayır

6698 sayılı Kanun'un 13'üncü maddesinin (2) numaralı fıkrası uyarınca; veri sorumlusu başvuruda yer alan talepleri, talebin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırır. Bu kapsamda, Kurumumuza şikayette bulunulabilmesi için veri sorumlusuna tanınan 30 günlük cevap verme süresinin beklenmesi gerekmektedir.

Diğer Belge

Diğer İlgili Belge Yükle

Şekil 3.13

Şikayet Formu'nda yer alan veri sorumlusunun unvanı/adı, veri sorumlusunun vergi kimlik numarası veya T.C. kimlik numarası alanlarına bilgi girilmesi zorunlu bulunmaktadır. Ayrıca veri sorumlusunun adresi veya veri sorumlusunun varsa web adresi bilgilerinden en az birinin ilgili alana girilmesi gerekmektedir.

Tarafımızca yapılacak incelemede veri sorumlusunun doğru tespit edilebilmesi için veri sorumlusunun vergi kimlik numarası ya da Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, veri sorumlusunun güncel adresi veya internet adresini girmeniz zorunludur

Veri Sorumlusunun Unvanı/Adı (*)

Veri Sorumlusunun VKN/TCKN (*)

Veri Sorumlusunun Adresi

Veri Sorumlusunun Web Adresi

Şikayet Konusu (*)

Lütfen Seçiniz

Talebin adli mercilerde incelemeye alındı.

Şikayet Konusuna İlişkin Açıklama (*)

Şikayetiniz;
* Kısaça Konusu,
* Açıklamalarınız,
* Veri işleme faaliyetini hangi madde veya maddelere aykırı bulduğunuz,
* Kurumumuzdan talebiniz ile ilgili olarak bilgi veriniz.

İptal Kaydet

Şekil 3.14

Şikayet konusu alanında, öncelikli olarak açılan pencerede yer alan şikayet konularından yapılacak başvuruya uygun olan başlık seçilmeli, bu başlıklardan hiçbirinin yapılacak başvuruya uymaması halinde “Diğer” seçeneği seçilmelidir.

Şikayet Konusu (*)

Lütfen Seçiniz

Lütfen Seçiniz

Kişisel verilerin işlenmesinde genel ilkelere uyulmaması

Kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesi

Eksik veya yanlış işlenmiş kişisel verilerin düzeltilmesi talebinin yerine getirilmemesi

Kişisel verilere bilgi/ erişim talebinin yerine getirilmemesi

Kişisel verilerin hukuka aykırı olarak üçüncü tarafa aktarılması

Kişisel verilerin silinmesi veya yok edilmesi talebinin yerine getirilmemesi

Hizmetin açık rıza şartına bağlanması

Aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmemesi

Veri güvenliğinin sağlanmaması

Diğer

Şekil 3.15

Şikayet konusu talep adli mercilerde incelemeye alınmış ise, hangi adli merciye intikal ettiği ve ne aşamada olduğu hakkında kısa bir açıklama ile talebin adli merciye intikal ettiğine dair belge yüklemesi yapılır.

Talebin adli mercilerde incelemeye alındı. 

Talebinizin hangi adli merciye intikal ettiği, ne aşamada olduğu hakkında kısaca bilgi veriniz.

Talebin Adli Mercilere İntikal Ettğine Dair Belge

 Talebin Adli Mercilere İntikal Ettğine Dair Belge Yükle

Şekil 3.16

Gerekli alanların doldurulmasının ardından “**Kaydet**” butonuna tıklanır.

Şikayet Konusuna İlişkin Açıklama (*)

* Kararlarımızdan talebiniz ile ilgili olarak bilgi veriniz.

 İptal

 Kaydet 

Şekil 3.17

“**Kaydet**” butonuna tıklandıktan sonra açılan “**Şikayet Detay**” sayfasında, girilen bilgiler kullanıcı tarafından kontrol edilerek şikayet başvurusunun KVKK’ya iletilmesi için sayfanın altında yer alan “**Onayla ve Gönder**” butonu seçilmelidir.

Oluşturulan şikayet başvurusu sayfanın altında yer alan “**İptal Et**” butonu seçilerek iptal edilebilir.

Şikayet Detay

Şikayet Sahibi

Şikayet Detay

Şikayetiniz henüz KVKK'ya gönderilmemiştir. Şikayetinizi göndermeden önce aşağıdaki uygulamayı okuyup Onayla ve Gönder butonuna tıklayınız.

Durum

Tatlı

Oluşturma Tarihi

07 Oca 2020 16:40:53

Veri İstemine Başvuru Tarihi

11 Kas 2019 00:00:00

Veri İstemine Başvuru Belgesi

Veri Sorumlusuna Başvuru Belgesi'nin görmek için [Aşağı Göz](#) butonuna tıklayınız.

Veri İstemine Onay Verildi mi?

Hayır

Veri İstemcinin Unvanı/Adı

ABC

Veri İstemcinin VKN/TCKN

11111111111111111111

Veri İstemcinin Adresi

ABC

Veri İstemcinin Web Adresi

www.abc.com.tr

Şikayet Konusu

Kişisel verilerin işlenmesinde genel ilkelere uyulmaması.

Talebin adı menülerde inceleme ya da.

Hayır

Talebinde hangi adı menülerde inceleme ya da, ve eğer menüde olduğu halde kısaca bilgi veriniz.

Açıklama

asd

Onay vermeniz durumunda, yukarıdaki veriler bizimle paylaşılır. Lütfen bu işlemi dikkatlice okuyunuz.

İptal Et Onayla ve Gönder

Şekil 3.18

“**Onayla ve Gönder**” butonu seçildikten sonra ekrana gelen “**Onay**” penceresinde şikayet başvurusu KVKK’ya gönderilmek üzere “**Evet**” seçeneği tıklanır.




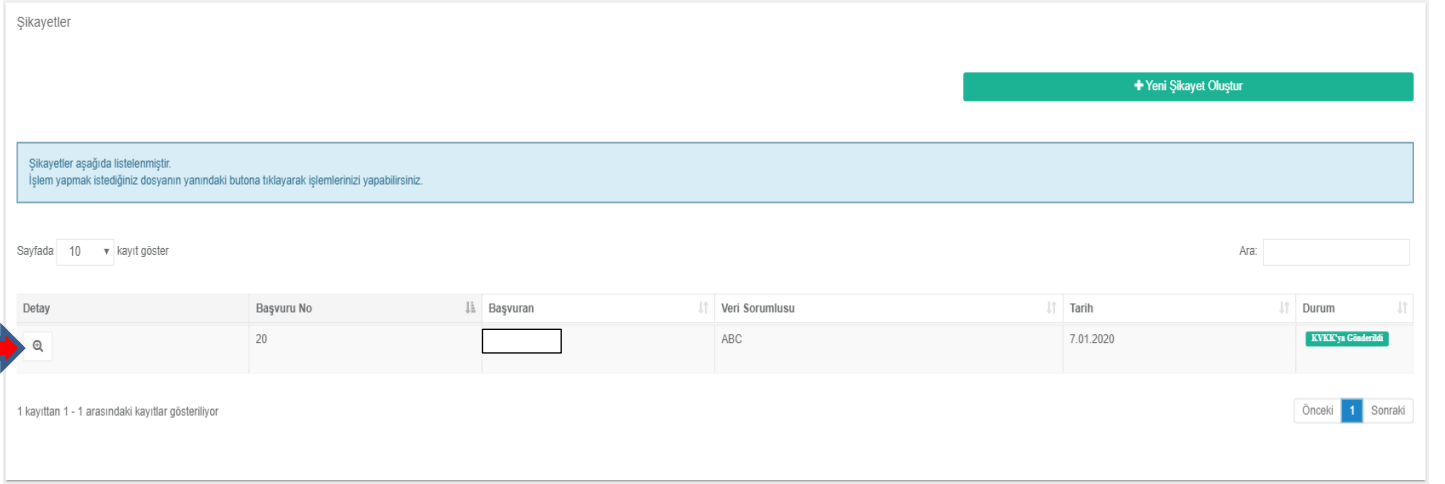
Şekil 3.19

Onay penceresi “**Evet**” olarak seçildikten sonra şikayet KVKK’ya iletilir ve oluşturduğunuz şikayetlere ilişkin “**Şikayetler**” sayfası açılır.

Söz konusu sayfada oluşturduğunuz tüm şikayetler listelenmiş durumdadır. Yeni bir şikayet oluşturmak için ekranın sağ üst tarafında yer alan “**Yeni Şikayet Oluştur**” butonu tıklanarak işlem gerçekleştirilebilir.

3.3. Şikayete Yeni Belge Ekleme

Sayfada listelenen herhangi bir şikayete ilişkin belge eklemek için (Örneğin; veri sorumlusunun tarafınıza daha sonradan iletmiş olduğu cevap belgesi vb.) şikayet başvurunuzun sol tarafında yer alan “Detay” bölümü altındaki “” (Detay/Belge Ekle) ikonunu tıklayınız.




Şikayetler

+Yeni Şikayet Oluştur

Şikayetler aşağıda listelenmiştir.
İşlem yapmak istediğiniz dosyanın yanındaki butona tıklayarak işlemlerinizi yapabilirsiniz.

Sayfada 10 kayıt göster

Ara:

Detay	Başvuru No	Başvuran	Veri Sorumlusu	Tarih	Durum
	20	<input type="text"/>	ABC	7.01.2020	KVKK'ya Gönderildi

1 kayıttan 1 - 1 arasındaki kayıtlar gösteriliyor

Önceki 1 Sonraki

Şekil 3.20

Belge eklemek için “Yeni Belge Ekle” butonunu tıklayınız.



Şikayet Sahibi

Şikayet Detayı

[Yeni Belge Ekle](#)

Durum

[KVKK'ya Gönderildi](#)

Oluşturma Tarihi

Şekil 3.21

“Yeni Belge Ekle” butonu tıklandıktan sonra açılan sayfada “İlgili Belge Tipi” seçilerek “İlgili Belge Yükle” bölümüne gerekli evrak yüklenir. Daha sonra “Kaydet” butonu tıklanarak evrak sisteme kaydedilir.

Şikayete Yeni Belge Ekleme

İlgili Belge Tipi (*)
Lütfen belge seçiniz.

İlgili Belge
İlgili Belge Yükle

İptal Kaydet

Şekil 3.22

Sistemdeki “Şikayetler” bölümünden yapmış olduğunuz şikayet başvurularının hangi aşamada olduğuna ilişkin bilgi “Durum” alanında yer almaktadır.

Şikayetler

+ Yeni Şikayet Oluştur

Şikayetler aşağıda listelenmiştir.
İşlem yapmak istediğiniz dosyanın yanındaki butona tıklayarak işlemlerinizi yapabilirsiniz.

Sayfada 10 kayıt göster Ara:

Detay	Başvuru No	Başvuran	Veri Sorumlusu	Tarih	Durum
🔍	20		ABC	7.01.2020	KVKK'ya Gönderildi

1 kayıttan 1 - 1 arasındaki kayıtlar gösteriliyor

Önceki 1 Sonraki

Şekil 3.23