

# TALEP YÖNETİM PROSEDÜRÜ

## 1. MADDE - GİRİŞ VE KİŞİSEL VERİ SAHİBİNİN HAKLARI

### o 1.1. Giriş

İşbu Merkez adresi Umurbey Mah. 1530. Sk. No:1 Konak/İzmir olan MSC Gemi Acenteliği A.Ş. (“MSC”) Talep Yönetim Prosedürü (“Prosedür”), ilgili kişilerin kişisel verilerine ilişkin başvurularını Kişisel Veri Koruma Kurulu’nun belirlediği yöntemlerle MSC’ye iletmeleri durumunda, MSC’nin veri sorumlusu sıfatıyla kanunun öngördüğü biçimde gerekli aksiyonları alması için hazırlanmıştır. MSC, Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ doğrultusunda, kişisel verileri için başvuru yapan veri sahiplerinin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve bilgiye erişim haklarının zedelenmemesi için süreci hassas bir yaklaşımla yürüterek Prosedürde belirtilen aşamaları titizlikle yerine getirir.

İlgili Kişiler, Prosedürün 1.2.’de (“İlgili Kişinin Hakları”) sayılmış haklarına ilişkin taleplerini, MSC’nin “[www.msc.com/tur/privacy-policy/personal-data-protection?lang=tr-tr](http://www.msc.com/tur/privacy-policy/personal-data-protection?lang=tr-tr)” adresinde yer alan “KVKK Başvuru Formu” nu doldurmak suretiyle yazılı olarak veya Kişisel Verilerin Korunması Kurulu (“Kurul”) tarafından belirlenen diğer yöntemlerle tarafımıza iletilmesi gerekmektedir. Bu çerçevede “yazılı” olarak Şirketimize yapılacak başvurular, işbu formun çıktısı alınarak;

BAŞVURU YÖNTEMİ	BAŞVURUNUN YAPILACAĞI ADRES	BAŞVURU GÖNDERİMİNDE BELİRTİLECEK BİLGİ
Şahsen Başvuru (Başvuru sahibinin bizzat gelerek kimliğini tevsik edici belge ile başvurusu)	Umurbey Mahallesi 1530. Sokak No:1 Konak/İzmir	Zarfın üzerine “Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında Bilgi Talebi” yazılacaktır.
Noter vasıtasıyla tebligat	5919-68320-23358	Tebligat zarfına “Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında Bilgi Talebi” yazılacaktır.
Güvenli elektronik imza ile imzalanarak Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) Yoluyla	mscgemi.acenteligi@hs03.kep.tr	E-posta’nın konu kısmına “Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Bilgi Talebi” yazılacaktır.

tarafımıza iletilebilecektir.

### 1.2. Kişisel İlgili Kişinin Hakları

Kanun’un 11. maddesi hükmü uyarınca, İlgili Kişiler kişisel verilerine ilişkin olarak her zaman aşağıda yer alan hususlarda MSC’e başvurabilir:

- Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,

- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- Kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- Kişisel verilerin düzeltilmesi, silinmesi ya da yok edilmesi halinde bu işlemlerin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

Kişisel Verileri Koruma Kanunu'nun 28. maddesinin 1.fıkrası uyarınca, fıkradaki istisnaların bir veya birkaçının varlığı halinde kişisel veri sahiplerinin ilgili konularda haklarını ileri sürmeleri mümkün değildir. Yine Kanununun 28. maddesi 2. fıkrası uyarınca, fıkradaki istisnaların bir veya birkaçının varlığı halinde kişisel veri sahiplerinin, zararın giderilmesini talep etme hariç olmak üzere, Kanun'un 11. maddesiyle öngörülen haklarını ileri sürmeleri mümkün olmayacaktır.

## MADDE - TANIMLAR

Tanım	Açıklama
"KVKK Başvuru Formu"	İlgili Kişi'nin Kanununun 13. maddesi uyarınca gerçekleştireceği başvurularda kullanılmak üzere Prosedür'ün eklerinde sunulan ya da bu ekler temel alınarak MSC tarafından kaleme alınan formu ifade eder.
"Çalışanlar"	MSC nezdindeki tüm çalışanları ifade eder.
"İlgili Kişi"	Kişisel verisi işlenen gerçek kişiyi ifade eder.
"Birim"	MSC bünyesinde kurulan Kişisel Verileri Koruma Birimi'ni ifade eder.
"Kurum"	Kişisel Verileri Koruma Kurumu'nu ifade eder.
"Kurul"	Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nu ifade eder.
"Prosedür"	İlgili Kişi başvurusunun alınması, değerlendirilmesi ve yanıtlanması süreçlerine ilişkin izlenecek adımların gösterildiği Talep Yönetim Prosedürü'nü ifade eder.
"Veri İşleyen"	Tedarikçiler, danışman şirketler, taşeron şirketler dâhil fakat bunlarla sınırlı olmamak üzere Kanunda tanımlı şekilde, MSC'nin verdiği yetkiye dayanarak onun adına kişisel verileri işleyen gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.

## 2. MADDE - BAŞVURULARIN ALINMASI

### o 3.1. Başvurunun Şekli

İlgili Kişi, Kişisel Verileri Koruma Kanunu'nun ("**Kanun**") uygulanmasına yönelik taleplerini ilk olarak MSC'ye iletmek zorundadır. İlgili Kişinin yapacağı başvurunun şekli Kanun gereği ilk olarak yazılı başvurudur. Yazılı başvuru dışındaki diğer yöntemleri verilen yetki ile Kurul belirlemektedir. Kurul, çıkardığı ikincil düzenlemeler ile veri sorumlusuna yapılacak diğer başvuru yöntemleri olarak kayıtlı elektronik posta (KEP) adresi, güvenli elektronik imza, mobil imza ya da ilgili kişi tarafından veri sorumlusuna daha önce bildirilen ve veri sorumlusunun sisteminde kayıtlı bulunan elektronik posta adresi veya başvuru amacına yönelik geliştirilmiş bir yazılım ya da uygulama vasıtalarını belirlemiştir. Başvuruların kayıt altına alınması ve ilgili kişiye gecikmeksizin ulaştırılabilmesi için MSC içinde muhatap kişi belirlenir. Görevi belirlenen kişi, gelecek başvuruları hızlıca ilgili departmana yahut çalışana iletir ve MSC Kişisel Verileri Koruma Birimi'nde görevli üye ile koordineli bir biçimde çalışılmasını kurgular.

### o 3.2. Başvurunun İçeriği

Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'in 5. maddesi gereği İlgili Kişi'nin başvurusunda; ad, soyad ve başvuru yazılı ise imza, T.C. kimlik numarası yahut yabancılar için uyruğu, pasaport numarası veya varsa kimlik numarası, tebligata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresi, varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numarası ve talep konusu bulunması zorunludur.

İşbu Prosedür gereği, İlgili Kişi taleplerinin değerlendirilebilmesi için ilk olarak başvuruyu yapan kişinin, MSC nezdinde işlenen kişisel verilerin sahibi olup olmadığı tespit edilir. Başvuruyu işleme alabilmek ve doğru kişiye sonucu iletebilmek için başvuranın kimlik bilgileri tespit edilir. MSC başvuruları almak için standart bir form olan "[www.msc.com/tur/privacy-policy/personal-data-protection?lang=tr-tr](http://www.msc.com/tur/privacy-policy/personal-data-protection?lang=tr-tr)" adresinde yer alan "KVKK Başvuru Formu" nu kullanır.

Prosedürde belirlenen yollarla alınmayan başvurular için eğer başvurucunun kimliği tespit edilmiş ve formla istenen bilgiler sağlanmış ise bu tür yollarla yapılan başvurular da değerlendirmeye alınabilir ve İlgili Kişi geçerli başvuru kanallarına yönlendirilebilir.

Bu niteliği taşımayan başvurularda, değerlendirilme yapılarak formda istenen bilgiler elde edilene kadar başvuru ile iletişimde bulunulabilir; mümkün olmadığı takdirde usule uyulmadığı gerekçesiyle 30 gün içinde başvurunun reddedildiği belirtilmelidir. Bu itibarla, İlgili Kişinin başvurusu diğer kişilerin hak ve özgürlüklerini engelliyor, orantısız çaba gerekiyor ise yahut bilgi hali hazırda kamuya açık bir bilgiyse, MSC, gerekçesini açıklamak suretiyle talebi reddedebilecektir.

## 3. MADDE - DİĞER DURUMLAR

### o 4.1. Vekil veya Yasal Temsilci Tarafından Yapılan Başvuru

Başvuruyu İlgili Kişi'nin vekili veya kanuni temsilcinin yapmasını engelleyecek bir düzenleme bulunmadığı için bazı başvurular İlgili Kişi tarafından doğrudan yapılmayabilir. Bu durumda MSC, başvuruda bulunan kişinin başvuruda bulunma yetkisinin var olup olmadığını kontrol eder. Örneğin İlgili Kişi'nin avukatı tarafından gönderilen başvuruda avukattan vekaletname sureti talep edilerek, başvuruya yetkisinin olup olmadığı anlaşılmalıdır. Reşit olmayan kişilerin kişisel verilerini ilgilendiren başvurular için yasal temsilcinin yetkisini belirleyen belge suretleri talep edilir.

### o 4.2. Ücret

Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'in 7. maddesi gereği; MSC, İlgili Kişi'nin başvurusuna yazılı olarak cevap verdiği takdirde, on sayfaya kadar ücret almaz. On sayfanın üzerindeki her sayfa için 1,00-TL işlem ücreti alınabilir. Veri sorumlusu olarak verilecek cevap CD, flash bellek gibi bir kayıt ortamında verilmeli ise, MSC'nin talep edebileceği ücret, kayıt ortamının maliyetini geçmeyecektir.

#### 4. MADDE - BAŞVURULARIN DEĞERLENDİRME SÜRECİ

##### o 5.1. Genel Bakış

**1. Adım :** Öncelikle her başvuru, Birim'in belirlediği üye/ekip tarafından kaydedilmek suretiyle incelemeye alınır ve kişinin kimlik bilgileri kontrol edilerek başvuru yapmaya yetkili olup olmadığı tespit edilir. Veri Sahibi'nin başvuru formunda belirttiği kişisel verilere MSC bilgi tabanında rastlanılmadığı takdirde, ilgili kişiye "veri kaydının olmadığı ve başvuru sahibi hakkında kişisel verilerin şirket nezdinde işlenmemekte olduğu" bildirilir.

**2. Adım:** Başvurulara verilecek cevaplarda "Kişisel Veri İşleme Envanteri" rehber olarak uygulanır. Veri Sahibi'nin talebine ilişkin (veri işleme amacı sorgulaması, eksik yahut yanlış bilgilerin düzeltilmesi isteği vb.) ilgili kısım tespit edilir. Envanter'de yer alan veri işleme amaçları, veri paylaşılan taraf bilgileri vb. veri kategori karşılıklarına bakılarak Veri Sahibi'nin talebi doğrultusunda bir cevap metni hazırlanır.

**3. Adım:** MSC tarafından başvuru sürecine dair yapılan her işlem, ilgili evraklar ve sorgu sonuçları Birim'in belirlediği üye/ekip tarafından kayıt altına alınır ve bu amaç için oluşturulan elektronik dizinde saklanır.

##### o 5.2. İlgili Kişi Başvuru Değerlendirme Süreci

İlgili Kişi'nin ya da temsilcisinin eksik/hatalı bilgi düzeltimine ilişkin taleplerinde, ilgili bilgileri teyit etmek için gönderdiği evraklar MSC kayıtlarında yer alan bilgilerle karşılaştırılır ve incelenir. İlgili evrakların doğruluğu sonucuna ulaşırsa, MSC gerekli düzeltme ve tamamlamaları yapar, yapılan güncellemelerin olduğu bir cevap metnini İlgili Kişi'ye ulaştırır.

İlgili Kişi'nin kişisel verilerinin imha edilmesine yönelik taleplerinde MSC öncelikle ilgili verinin yasal zorunluluk kapsamında muhafaza edilip edilmediği hususunu araştırır. Yasal bir zorunluluğun olmaması halinde talep doğrultusunda imha işlemi yapılır ve İlgili Kişi'ye yapılan işlem ve neticelerinin anlatıldığı bir cevap metni gönderilir. Gereken durumlarda ilgili üçüncü kişilerden de bu talebin yerine getirilmesi talep edilir.

MSC ilgili verileri yasal zorunluluk nedeniyle saklıyorsa, İlgili Kişi'ye kişisel verilerinin kanuni yükümlükler çerçevesinde saklandığı ve talebinin gerçekleştirilemeyeceği cevabı iletilir. İlgili Kişi'nin ya da temsilcisinin bir zarar talebi olduğu takdirde, MSC durumu hukuk departmanı/müşavirliği ya da ilgili birimler ile inceler. Çıkan sonuç ve detaylarına ilişkin cevap tanzim edilip İlgili Kişi'ye iletilir.

#### 5. MADDE - BAŞVURULARIN YANITLANMASI

Tüm başvurular, Birim tarafından yanıtlanır. MSC, kişisel İlgili Kişi tarafından yapılacak başvuruları Kanun ve ikincil mevzuata uygun olarak sonuçlandırmak için gerekli idari ve teknik tedbirleri almalıdır.

MSC, en kısa sürede veya her halde en geç otuz (30) gün içinde talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Bu süre içerisinde herhangi bir cevabın verilmemesi halinde başvuru sahibi Kurul'a şikâyetle bulunabilecektir. Şirketin İlgili Kişi'ye vereceği cevapta bulunması gereken bilgiler aşağıda yer almaktadır:

- Talebi yapan kişi
- Talepler ve neticesinde sağlanan bilgi ve belgeler
- Talebin alınma tarihi, taleple ilgili ekstra bilgi ve belge talep edilmiş ise; bu taleplerin tarihi ve ilgili cevapların alınması tarihi
- Taleple ilgili yapılan işlemler
- Talep karşılığında yapılan açıklama
- Talep yanıtlama tarihi ve yetkili imza

MSC, ilgili başvuruya ilişkin kayıtları, evraklar ve sonuçları bu konuda oluşturulan elektronik dizinde saklar. Yazılı gönderi kaydının da arşivde kopyası saklanır.