



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 yapıldıktan sonra “Anasayfa”daki menüler içerisinde yer alan “İlgili Kişi Şikayet Bildirimi” butonuna tıklanarak şikayet başvurusu alanına giriş yapılabilmektedir.

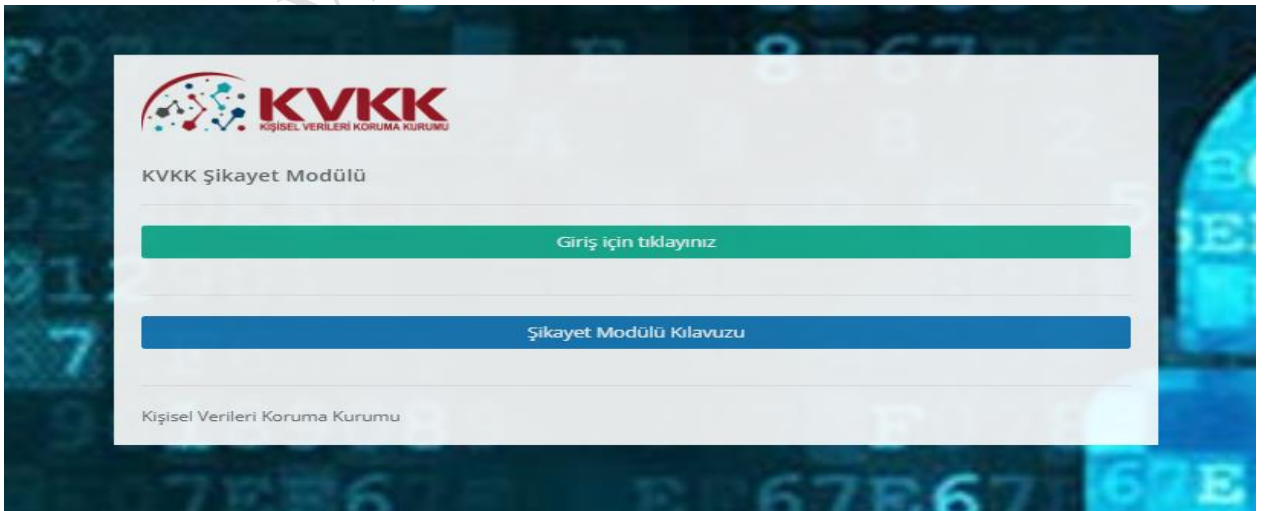
Ayrıca e-Devlet sistemi üzerinden de doğrudan KVKK Şikayet Modülü’ne erişim sağlanabilmektedir.



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” iconu seçilmelidir.



Şekil 2.1

Açılan sayfada “e-Devlet ile Giriş” ikonunu 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.

e-Devlet Kapısı Kimlik Doğrulama Sistemi

Giriş Yapılacak Adres: <https://sikayet.kvkk.gov.tr/Edevlet/Redirect>
Giriş Yapılacak Uygulama: **VERBİS Şikayet**

☐ e-Devlet Şifresi ☐ Mobil İmza ☐ e-İmza ☐ T.C. Kimlik Kartı ☐ İnternet Bankacılığı

T.C. Kimlik Numaranızı ve e-Devlet Şifrenizi kullanarak kimliğiniz doğrulandıktan sonra işleminize kaldığınız yerden devam edebilirsiniz.
[e-Devlet Şifresi Nedir, Nasıl Alınır?](#)

* T.C. Kimlik No [Sanal Klavye](#) [Yazarken Gizle](#)

* e-Devlet Şifresi [Sanal Klavye](#) [Şifremi Unuttum](#)

[İptal Et](#) [Sisteme Giriş Yap](#)

© 2020, Ankara - Tüm Hakları Saklıdır Gizlilik ve Güvenlik Hızlı Çözüm Merkezi

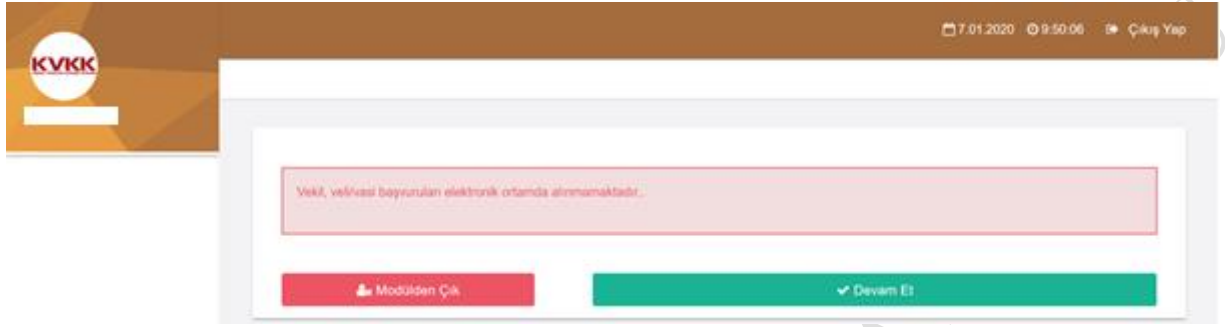
Şekil 2.3

3. ŞİKAYET OLUŞTURMA

3.1. Profil

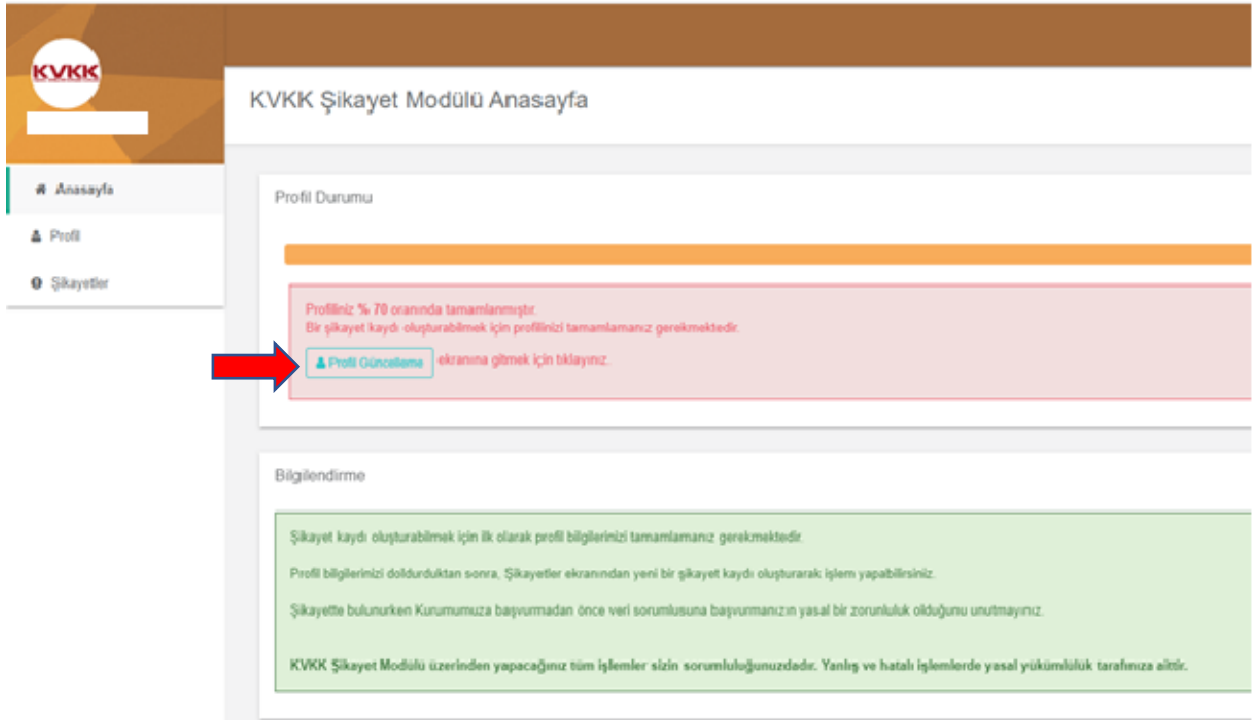
KVKK Şikayet Modülü üzerinden vekil, veli/vasi başvuruları yapılamamakta olup ilgili kişi sadece kendi adına başvuruda bulunabilmektedir.

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



Şekil 3.1

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**” iconu 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**” ikonu kullanılabilir.

Kimlik Bilgileri

Kimlik bilgilerinizi MERNİS sisteminden güncellemek için MERNİS'ten Güncelle butonuna tıklayınız.

Kimlik Numarası

Ad

Soyad

MERNİS'ten Güncelle

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'üncü maddesi uyarınca ikametgah veya iş adresinizi belirtmeniz gerekmektedir.

Lütfen aşağıdaki alana iletişim adresinizin adres numarasını girip MERNİS'ten Gözet Butonuna tıklayınız. Adres numarasını öğrenmek için <https://adres.nvi.gov.tr/VatandasIslemleri/AdresSorgu> linkini kullanmak suretiyle öğrenilebilirsiniz.

İkametgah veya İş Adresi-Adres Numarası (*)

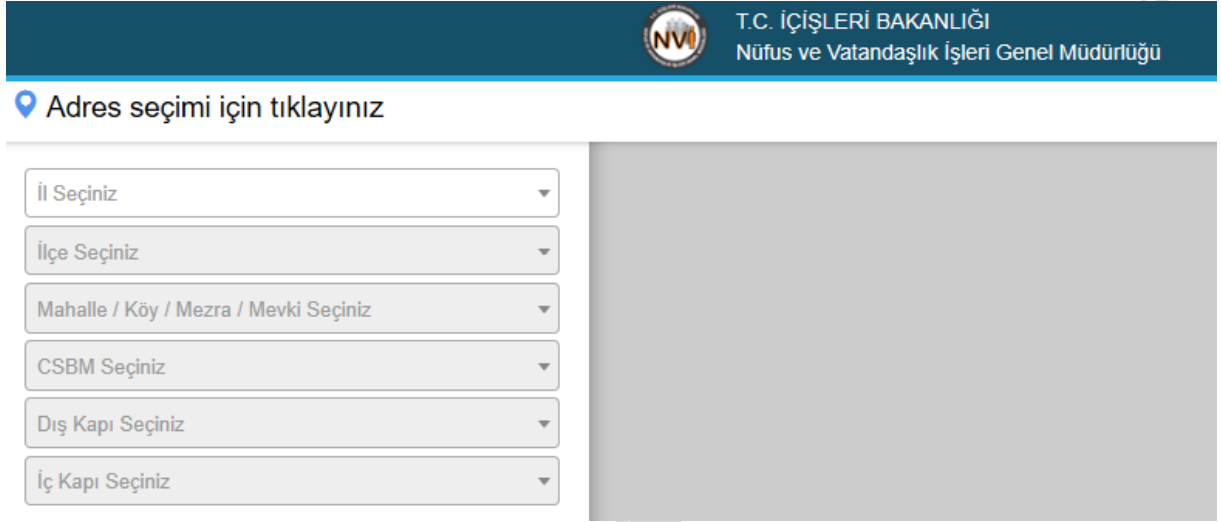
İkametgah veya İş Adresi

MERNİS'ten Gözet

☐ Tarafına yapılacak bildirimlerin ikametgah veya iş adresine 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**” ikonuna basılarak kullanıcı adres bilgileri otomatik olarak sisteme yüklenir.

Numaratör Bilgileri								Elağınca Bölüm Bilgileri						
Kimlik No	Ada	Parsel	Pafta	Posta Kod	Numaratör Tipi	Site Adı	Apartman/Blok Adı	Dış Kapı	Kimlik No	İç Kapı	Kullanıcı Adı	Tipi	Durum	Sayı No
7489	9	-	-		Elma Ana Giriş	-	KİŞİSEL VERİLERİ KORUMA KURUMU	4	5118071462	-	Rasmi Kurum	Kamu	İlgili	Görüntü

Adres No : 5118071462

Şekil 3.6

İletişim Adresi Bilgileri

3071 Sayılı Dilekçe Hakkında 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.nvl.gov.tr/Yatirdasidilemleri/AdresSorgu> linkini kullanmak suretiyle öğrenebilirsiniz.

İkametgah veya İş Adresi-Adres Numarası (*)

İkametgah veya İş Adresi

☐ Tarafına yapılacak tebliğatların ikametgah veya iş adresime yapılmasını istemiyorum.

MERNİS'ten Getir

Şekil 3.7

Yapılacak tebligatların ikametgah veya iş adresine yapılması istenmiyorsa **“Taraşıma yapılacak tebligatların ikametgah veya iş adresine yapılmasını istemiyorum.”** ikonu seçilerek ikametgah veya iş adresi dışında ihtiyari bir tebligat adresi girilmelidir.

Şekil 3.8

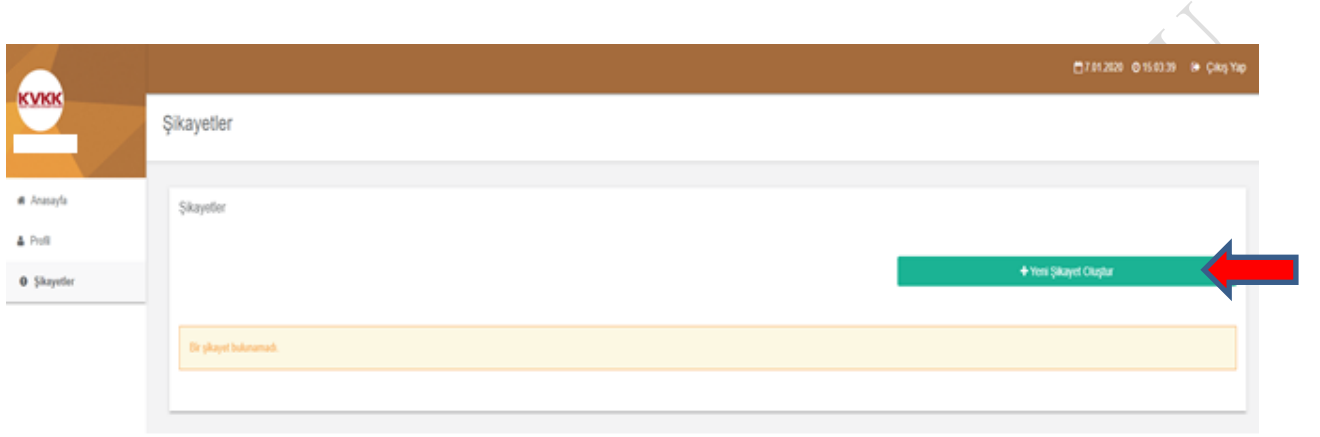
“E-posta Adresi ve Telefon Bilgileri” başlığı altındaki alanlar, doldurulması zorunlu alanlar olmayıp ihtiyari olarak bu alanlara bilgi girişı yapılabilir.

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

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” ikonu seçilmelidir.



Şekil 3.10

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’nun 13’üncü maddesinin (1) numaralı ve 14’üncü maddesinin (2) numaralı fıkrası gereğince Kuruma başvurmadan önce veri sorumlusuna başvuru yapılması yasal bir zorunluluktur. Veri sorumlusuna başvuru yapılmadan Kuruma intikal eden şikayetler incelemeye alınamamaktadır. 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 sürelerle itibar edilmeden yapılan şikayet başvurusu Kurum tarafından değerlendirmeye alınmayacaktır.

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

Buna göre talep öncelikle veri sorumlusuna iletilmiş ise “**Evet**” seçeneği tıklanmalıdır.

7/81/2020 11:58:21 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 Kuruma başvurmadan önce veri sorumlusuna başvurmanız yasal bir zorunluluktur.

Veri sorumlusuna başvuru yapılmadan Kuruma intikal eden şikayetler incelemeye alınamamaktadır.

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 bulunduğunuz 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 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, veri sorumlusunun adresi, veri sorumlusunun varsa web adresi, şikayet konusu, talep adli mercilerde incelemeye alındı ise buna dair bilgiler ve şikayet konusuna ilişkin açıklamalar yazılmalıdır.

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 (*)

Şikayetiniziz;

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

İptal Kaydet

Şekil 3.14

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 merciine intikal ettiği, ne aşamada olduğu hakkında kısaca bilgi veriniz.

Talebin Adli Mercilere İntikal Ettiğine Dair Belge

Talebin Adli Mercilere İntikal Ettiğine Dair Belge Yükle

Şekil 3.15

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

Şikayet Konusuna İlişkin Açıklama (*)

* Kurumumuzdan talebiniz ile ilgili olarak bilgi veriniz.

İptal Kaydet

Şekil 3.16

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



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



Şekil 3.18

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” ikonu tıklanarak işlem gerçekleştirilebilir.

3.3. Şikayete Yeni Belge Ekleme

Sayfada listelenen herhangi bir şikayetinize ilişkin belge eklemek için (Örneğin; veri sorumlusunun tarafınıza daha sonradan iletmiş cevap belgesi vb.) şikayet başvurunuzun sol tarafında yer alan **“Detay/Belge Ekle”** ikonu tıklanır.

Şekil 3.19

Belge eklemek için **“Yeni Belge Ekle”** ikonu tıklanır.

Şekil 3.20

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

Şekil 3.21

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

Şekil 3.22