

Kişisel Verileri Koruma Kurumu

(Karar No: 2022/224)



03

Olay Özeti

04

Çözümü Gereken Hukuki Sorun

05

Kişisel Verileri Koruma Kurumunun Çözümü

07

Görüşümüz

OLAY ÖZETİ

İlgili kişi, Üçüncü kişinin kartını Banka ATM'sinde bulmuş, kartını arayan Üçüncü kişinin veri sorumlusu Banka'nın çağrı merkezi ile iletişime geçmesinden sonra Üçüncü kişiye ilgili kişinin telefon numarası verilerek kartını ilgili kişiden alması önerilmiş fakat bu çözüm önerisine ilgili kişinin rıza göstermemiş ve çağrı merkezi yetkilisi tarafından kendisine kartı havalimanı güvenlik görevlilerine teslim etmesi rica edilmiştir. Kartı görevlilere bırakan ilgili kişiye kart sahibi Üçüncü kişi tarafından mesaj gönderilmesinin üzerine, ilgili kişinin verilerinin işlenmesine dair aydınlatma ve açık rıza yokluğunda kart sahibine aktarılması nedeniyle veri sorumlusu Banka hakkında gereğinin yapılması talep edilmiştir. Veri sorumlusu Banka, Çağrı Merkezi arandığında kayıp/çalıntı/şüpheli işlem bildirim i işlemlerinin yanında Kişisel Verilerin Korunmasına ilişkin bilgi alınması hususunda yönlendirilerek KVKK aydınlatma metni sunulduğu ancak müşterinin dinlememeyi tercih ettiğı, ilgili kişinin çağrı merkezi kanalıyla oluşturduğu başvurusunda Kanun'un 10. maddesi gereğince verilerin işlenmesine ilişkin aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirildiğini, ilgili kişinin çağrı merkeziyle yaptığı görüşmede kart sahibine kartın kendisi tarafından bulunduğunun iletileceğinin söylenmesi üzerine tamam cevabını verdiğini öne sürmüştür.

Çözümü Gereken Hukuki Sorun

Çözülmesi gereken hukuki sorun veri sorumlusu Banka'nın ilgili kişinin kişisel verilerini açık rızası alınmak suretiyle işleyip işlemediğidir ve aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirip getirmediğidir.



Kişisel Verileri Koruma Kurumunun Çözümü

Kurum; ilgili kişinin çağrı merkezi aracılığıyla Banka ile iletişim kurması sırasında kendisine KVKK aydınlatma metninin sunulduğunun tespit edildiğini, veri sorumlusu Banka'nın internet sitesinde bulunan "Bize Ulaşın" bölümünde yaptığı başvuruda "Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında yapılan bilgilendirmeyi okudum, anladım" kutucuğunun işaretlendiği ve dolayısıyla Banka'nın aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirdiğini belirtmiştir.

Kurum; Kanun'un 3'üncü maddesinde düzenlenen açık rızanın "belirli bir konuya ilişkin olması", "rızanın bilgilendirmeye dayanması" ve "özgür iradeyle açıklanması" şeklinde üç unsuru bulunması nedeniyle açık rızanın öncelikle belirli bir konuya ilişkin ve o konu ile sınırlı olarak verilmesi, ayrıca kişinin neye rıza gösterdiğini de bilmesi gerektiğini vurgulamış ve çağrı merkezi görüşmesinde personelin "... **Kartın güvenliğini sağlıyorum. Gerekli bilgileri not aldım, müşterinin kendisi ile iletişime geçeceğim kartı sizin bulduğunuzu ileteceğim.**" şeklindeki ifadesinde kartın güvenliğini sağladığına ilişkin açıklamada bulunduktan sonra "... kart sahibine kartı sizin bulduğunuzu ileteceğim..." ifadesinden, iletişim bilgilerinin üçüncü kişiyle paylaşılacağı çıkarımından ziyade vatandaş tarafından kartın bulunduğu bilgisinin paylaşılacağına anlaşıldığına karar vermiştir. Açık rızanın yokluğunun, kartın ilgili kişinin kendisi tarafından kart sahibi üçüncü kişiye teslim edilmesi önerisine karşılık verilen olumsuz cevaptan da anlaşılabileceği savunulmuştur. Kurum, somut olayda kişisel veri işleme faaliyetinin açık rıza alınmaksızın gerçekleştirildiğini ve dolayısıyla veri sorumlusu Banka'nın Kanun'un 12'nci maddesi uyarınca kişisel verilere hukuka aykırı erişilmesini önleme ve kişisel verilerin muhafazasını sağlama yükümlülüğüne aykırı olarak veri işleme faaliyetinde bulunduğunu tespit etmiştir. Kurum, veri sorumlusu Banka hakkında bünyesinde işlediği kişisel verilerin hukuka aykırı işlenmesini önlemek ve muhafazasını sağlamak adına yükümlülüklerinin gereği gibi yerine getirilmemesi nedeniyle Kanun'un 18'inci maddesi kapsamında idari yaptırım uygulanmasına, veri sorumlusu Banka tarafından aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirildiği anlaşıldığından söz konusu iddia hakkında Kanun kapsamında yapılacak bir işlem bulunmadığına karar vermiştir.



Görüşümüz

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 4'üncü maddesinde kişisel verilerin ancak bu kanunda ve diğer kanunlarda öngörülen usul ve esaslara uygun olarak işlenebileceği düzenlenerek kişisel verilerin işlenmesinde uyulması zorunlu olan ilkeler hükme alınmıştır. Bu durumda verilerin işlenmesinin hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olma, doğru ve gerektiğinde güncel olma, belirli, açık ve meşru amaçlar için işlenme, işlendikleri amaçla bağlantılı olma, sınırlı ve ölçülü olma, ilgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza edilme kurallarına uygun olması gerekmektedir. 4'üncü maddenin uzantısı olarak açık rıza yükümlülüğü 5'inci maddede ve aydınlatma yükümlülüğü 10'uncu maddede düzenlenmiştir.

İlgili kişinin çağrı merkezi personeli aracılığıyla banka ile iletişim kurması suretiyle kendisine KVKK aydınlatma metninin sunulması ve Banka'nın internet sitesinde yaptığı başvuruda bulunurken "Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında yapılan Bilgilendirmeyi okudum, anladım" kutucuğunu işaretlemesi dolayısıyla Banka'nın aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirdiği açıktır.

Açık rıza değerlendirmesi açısından çağrı merkezi personelinin kartın güvenliğini sağladığına ilişkin açıklamalarda bulunduktan sonra "... kart sahibine kartı sizin bulduğunuzu iletteceğim ..." şeklindeki ifadesinden ilgili kişinin ad, soyadı ve telefon numarası bilgisinin kart sahibi üçüncü kişiyle paylaşılacağı çıkarımında bulunulmasının makul bir beklentiye uygun olmadığı görüşünün ancak ilgili kişinin kendisi tarafından kart sahibi üçüncü kişiye teslim edilmesi önerisine karşılık verilen olumsuz cevap ile birleşince savunulabilecek bir görüş olduğu kanaatindeyiz. Zira kart sahibine kartın herhangi bir vatandaş tarafından bulunduğu haberinin verileceği durumda ilgili kişiye "...kart sahibine kartın bulunduğunu iletteceğim..." şeklinde bir açıklama yapılmasının daha makul olduğunu düşünmekteyiz. Fakat ilgili kişinin kart sahibine doğrudan teslim önerisine olumsuz yanıt vermesi dolayısıyla da Kurum'un açık rıza kriterinin gerçekleşmediği yönündeki görüşüne katılmaktayız.

Teşekkürler



Abdullah Erkam Yılmaz
Kurucu Avukat

İletişim:

aeylegal.com

erkam@aeylegal.com

Buse Hamurcu
Avukat

İletişim:

aeylegal.com

buse@aeylegal.com



Sorularınız ve görüşleriniz için
bizimle iletişime geçebilirsiniz.