

## Sektör İncelemeleri - 5

Kişisel Verilerin Korunması

# Turizm • Otelcilik

Prof. Dr. Turhan MENTEŞ  
Prof. Dr. Mustafa ALKAN  
Mehmet Ali İNCEEFE



Bu Sektör İnceleme Raporu ACCERT A.Ş. Tarafından Hazırlanmıştır.  
Bu Rapor ACCERT A.Ş.'nin veya Yazarlarının Yazılı İzni Olmaksızın;  
Kısmen veya Tamamen Çoğaltılıp Dağıtılamaz,  
Başka Amaçla Kullanılamaz.

Ankara Haziran.2020

ISBN-978-605-06236-3-5

## İçindekiler

Önsöz.....	1
Tanım ve Kısaltmalar .....	2
<b>1. Turizm Sektörü ve Kişisel Veriler.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK).....</b>	<b>5</b>
Veri Sorumlusu .....	5
Veri İşleyen .....	5
2.1. Yükümlülükler .....	5
2.2. Yaptırımlar .....	6
İdari Para ve Disiplin Cezaları.....	6
Hapis Cezaları.....	6
Tazminat Hakkı.....	6
2.3. KVKK Uygulama Örnekleri .....	6
<b>3. Avrupa Veri Koruma Tüzüğü (GDPR).....</b>	<b>8</b>
3.1. Kapsam .....	8
3.2. Cezalar .....	8
3.3. Veri Akışının Askıya Alınması.....	8
3.4. Tazminat Hakkı .....	8
<b>4. Turizm ve Otelcilik Sektöründe Kişisel Verilerin Korunması .....</b>	<b>10</b>
4.1. Kişisel Sağlık Verileri .....	11
4.2. Turizm Hizmetleri .....	11
Sağlık Turizmi.....	12
Deniz Turizmi (Yat Turizmi).....	14
Av Turizmi.....	14
Turizm Tesisleri.....	15
4.3. KVKK/GDPR ve Turizm/Otelcilik Sektöründeki Yükümlülükler.....	16
4.3. KVKK/GDPR ve Turizm/Otelcilik Sektöründeki Riskler.....	19
4.6. Uyumluluğa Yönelik Adımlar .....	23
<b>5. Turizm Sektöründeki Yaptırım Örnekleri .....</b>	<b>26</b>
5.1. KVKK Uygulamaları .....	26
Marriot International .....	26
Clickbus Seyahat Hizmetleri A.Ş. ....	27
Turizm Şirketi .....	27
Holiday Inn İstanbul-Şişli Veri İhlali .....	28
Turmobil Turizm Rent a Car Veri İhlali.....	28
Bartu Turizm Yatırımları A.Ş. Veri İhlali .....	29
5.2. GDPR Uygulamaları .....	29
Marriott International.....	29
Radisson Hotel Group.....	29
Romanya World Trade Center Bükreş (Pullman Hotel).....	30
İspanya Gesthotel Activos Balageres.....	30
5.3. A.B.D. Uygulamaları .....	31
Hilton Hotelleri.....	31
Trump Hotelleri.....	31
Marriott International (1).....	31
Marriott International (2).....	31
Hyatt Hotelleri (1).....	32
Hyatt Hotelleri (2).....	32
Choice Hotels Veri İhlali .....	32
Drury Hotels Veri İhlali .....	32
MGM Resorts Veri İhlali.....	32
Galt House Hotel Veri İhlali .....	33

Sabre Hospitality Solutions Veri İhlali .....	33
Radisson Hotel Group .....	33
InterContinental Hoteller Grubu .....	33
5.4. Güney Kore: Hana Tour Veri İhlali - Gizlilik Memuruna Kişisel Sorumluluk .....	33
5.5. Kanada: İlginç Bir Vaka - Affinity Group Tours .....	33
5.6. Çin: Huazhu Hotels Group .....	34
<b>6. Uyumluluk ve Denetim .....</b>	<b>35</b>
6.1. Hukuki Çalışmalar .....	35
6.2. İdari Çalışmalar .....	35
6.3. Teknik Çalışmalar .....	36
<b>ACCERT A.Ş. ....</b>	<b>37</b>

# Önsöz

**ACCERT Sektörel İnceleme Raporlarını** hazırlarken hedefimiz, 4-5 sektörün kendisine has yasal ve pratik durumunu kişisel veriler ve mahremiyetin korunması açılarından ele alıp bu sektöre bir rehberlik sunabilmektir. Bu raporla birlikte 5 sektörü inceleyerek, 5. Raporu hazırlamış olduk. Olağan koşullarda bu kadar yoğun bir çalışmayı yapmak, yapsak bile bunu yazıya dökerek bitirmek hemen hemen olanaksızdır.

Bugün, tüm dünyada terör estiren salgın (*pandemi*) ilginç bir biçimde bizlere böylesine yoğun bir çalışma fırsatını da sağladı.

Daha da ilginç olanı ise, salgının en fazla sektöre uğrattığı ve hırpalandığı sektörlerin belki de en başında turizm sektörü geliyor. Özellikle Türkiye açısından turizm önemli bir sektör ve görünen o ki 2020 yılı turizm ve dolayısıyla turizm ekosisteminin parçası olan sektörler için çok zor bir yıl olacak.

Bardağın dolu tarafından bakacak olursak, turizm ekosistemi öncelikle bu tarz kırılmalara yönelik direnç ve dayanıklılık geliştirmenin yollarını ve çözümlerini araştırıp geliştirmek için bir fırsat olarak değerlendirilebilir.

Bu noktada özellikle temas takip uygulamaları ile yeniden gözde tartışma konularından biri olan kişisel veriler ve bunların işleme biçimleri, turizmden önemli bir geliri ve beklentileri olan ülkemizde de dikkatlice irdelenip uygulanması gereken bir konudur. Avrupa yerleşik turistlerin Türkiye'nin turizm sektöründeki oranının yaklaşık %50 olduğu düşünüldüğünde, kişisel veriler ve bunların korunması süreci daha fazla bir önem kazanmaktadır.

Çünkü salgının yarattığı can tehlikesi ile izolasyonun yarattığı kapanmak ve daralmışlık, özellikle Avrupalı bireylerin kendilerini buldukları ortamdaki uzaklaşıp rahatlayabilecekleri bir ortam arayışına itecektir; en iyi seçeneklerden bir olarak elbette Türkiye'de geçirilecek bir tatil en uygun bir dinlenme ve rahatlama fırsatı olacaktır.

Ne var ki, salgın döneminin alışkanlıkları, ateş ölçme ve Covid-19 virüsü ile ilgili bilgiler bu noktada da gündeme gelecek, hiç kuşkusuz kişisel veriler, özellikle kişisel sağlık verileri konusu en önemli gündem konularından biri olacaktır.

İşte böyle bir durumda, turizm ekosistemi buna çok iyi hazırlanmış olarak ortaya çıkmak zorundadır. Turizm ve otelcilik sektörü, toplanacak, işlenecek ve doğası gereği birçok iş ortağı ile paylaşılacak kişisel verilerin, özellikle de kişisel sağlık verilerinin korunmasına gerekli hassasiyeti göstermek ve önemi vermek zorundadır.

Bu nedenle Sektör İnceleme Raporlarımızın 5.sinde Turizm ve Otelcilik sektöründeki kişisel verilerin korunmasını konusu ele alıp inceledik.

Bütün dünyayı istediği gibi yöneteceğini, her istediğini yapabileceğini ve her şeyi düzenleyip, denetleyip, kontrol altına alacağını sanan insanoğlu, aslında bu kadar güçlü olmadığını, aksine evrenin kanunları karşısında ne kadar çaresiz ve zayıf olduğunu da çok acı bir deneyimle görmeye başlamıştır.

Ancak insanlık tarihinin çok önemli olaylarından birisi olan bu "Korona Salgını" bir gerçeği daha net bir şekilde ortaya koydu. Bu gerçek, yakın gelecekte yani korona sonrası dünyada, insanoğlunun hayatının hemen hemen her şeyiyle sayısallaştığı, bir siber hayat ve siber dünya olacağı gerçeğidir.

Yarının "Siber Dünyasında" veri ve bilgi kavramları bugünden daha fazla anlam ve kıymet ifade edecek, bilginin ve verinin korunması ise daha önemli bir hale gelecektir. Kişisel verilerin korunması ve kişisel mahremiyet özelinde ise konu her zamankinden daha başka bir anlam kazanacaktır. Çünkü yeryüzünde yaşayan insanoğlunun tüm kişisel bilgileri, siber dünya içinde dolaşmaya başlayacak ve yeni bir e-insan tipi ortaya çıkacaktır.

Korona sonrası kimler hayatta kalır bilinmez ama bütün insanlığın en az kayıp ve zararla bu süreci atlatacağı umudu ve dileğiyle bu çalışmanın bundan sonraki süreçte insan için önemli bir kaynak olacağı inancını taşıyoruz.

İnsanoğlunun varlığını sürdürmesinde, sağlıklı yaşamasında, mutlu olmasında en büyük paya sahip, başta Türk Hekimleri, sağlık kurumları ve çalışanları olmak üzere, tüm dünya sağlık insanlarına bu vesileyle bir kez daha şükranlarımızı sunuyoruz.

Bundan sonraki süreçte farklı sektörler için hazırlamayı planladığımız Kişisel Verilerin Korunması kapsamındaki sektör inceleme raporlarını da kamuoyuyla paylaşıyor olacağız.

Raporun hazırlanması sürecinde bizlere destek olan ve bu çalışmaya katkı veren tüm kişi ve kuruluşlarımıza teşekkür ediyoruz.

Prof. Dr. Mustafa Alkan / Prof. Dr. Turhan Menteş / Mehmet Ali İnceefe  
Haziran.2020 Ankara

## Tanım ve Kısaltmalar

<b>AB</b>	Avrupa Birliği
<b>A.B.D.</b>	Amerika Birleşik Devletleri
<b>AKTOB</b>	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği
<b>Alt Veri İşleyen</b>	Veri işleyen tarafından kendisine verilen yetkiye dayanarak ve yine Veri İşleyen'in talimatları doğrultusunda veri işleme faaliyetleri gerçekleştiren
<b>AT</b>	Avrupa Topluluğu
<b>Bakanlık</b>	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı
<b>BT</b>	Bilişim Teknolojileri
<b>CCTV</b>	Kapalı Devre Kamera Sistemi ( <i>Closed Circuit Camera System</i> )
<b>Çalışan</b>	İşletme bünyesinde istihdam edilen gerçek kişi
<b>Direktif</b>	Veri Koruma Direktifi ( <i>95/46/EC Data Protection Directive</i> )
<b>DSÖ/WHO</b>	Dünya Sağlık Örgütü ( <i>World Health Organization</i> )
<b>DSTÖ</b>	Dünya Seyahat ve Turizm Örgütü ( <i>World Travel and Tourism Council</i> )
<b>DTO</b>	İMEAK Deniz Ticaret Odası
<b>DTÖ</b>	Dünya Turizm Örgütü ( <i>UN World Tourism Organization</i> )
<b>e-Devlet</b>	e-Devlet, vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması
<b>e-Nabız</b>	Kişisel sağlık bilgilerinin yönetebileceği, T.C. Sağlık Bakanlığı kişisel sağlık kaydı sistemidir.
<b>GDPR</b>	Avrupa Genel Veri Koruma Tüzüğü ( <i>General Data Protection Regulation</i> )
<b>GPS</b>	Küresel Konum Sistemi ( <i>Global Positioning System</i> )
<b>GSYH/GSYİH</b>	Gayrisafi Yurt İçi Hâsıla
<b>ICO</b>	İngiltere Bilgi Komiseri Ofisi ( <i>Information Commissioner's Office</i> )
<b>İK</b>	4857 Sayılı İş Kanunu
<b>İlgili Kişi</b>	Kişisel verisi işlenen gerçek kişi
<b>KVKK</b>	6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
<b>KVK Kurumu</b>	Kişisel Verileri Koruma Kurumu
<b>OECD</b>	Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı ( <i>Organization for Economic Cooperation and Development</i> )
<b>OHSAD</b>	Özel Hastaneler ve Sağlık Kuruluşları Derneği
<b>SATURK</b>	Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu
<b>SGK</b>	Sosyal Güvenlik Kurumu
<b>TBK</b>	6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu
<b>TCK</b>	5237 sayılı Türk Ceza Kanunu
<b>TCSB</b>	T.C. Sağlık Bakanlığı
<b>TCKTB</b>	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı
<b>TMK</b>	4721 sayılı Türk Medeni Kanunu
<b>TOBB</b>	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
<b>TURSAB</b>	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
<b>TÜİK</b>	Türkiye İstatistik Kurumu
<b>UNWTO</b>	Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü ( <i>United Nations World Tourism Organisation</i> )
<b>VERBİS</b>	Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi
<b>Veri İşleyen</b>	Veri sorumlusunun verdiği yetkiye dayanarak onun adına kişisel verileri işleyen, veri sorumlusunun organizasyonu dışındaki gerçek veya tüzel kişiler
<b>Veri Sorumlusu</b>	Kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu olan gerçek veya tüzel kişiyi

# 1. Turizm Sektörü ve Kişisel Veriler

Türkiye’de özellikle 1980 yılı sonrası hızlı bir gelişme gösteren turizm ve otelcilik sektörü, “ülkeye döviz kazandıran ve ekonomiye katkı sağlayan özelliğiyle, GSYH ve istihdam üzerinde de etkili olan” bir sektördür. Turizm sektörü “50’den fazla sektöre doğrudan katkı sağlarken”, 2017 yılında “Türkiye’nin ödemeler dengesine de 26,3 milyar \$ katkıda bulunmuştur.”<sup>1</sup>

Turizm ve otelcilik sektörü hizmet ağırlıklı bir alan olduğu için, emek-yoğun niteliğinden dolayı “işsizliğin giderilmesinde göz ardı edilemeyecek bir yere sahiptir.” Bu özelliklerinden dolayı turizm ve otelcilik sektörünün “toplam istihdam içindeki payı %1,6, yatırımcı, devlet ve tedarikçi olarak mal ve hizmet sunanların çalışanları da dikkate alındığında, sektörün istihdama toplam katkısı %7,4” oranındadır. Diğer taraftan turizm sektörü “2017 yılındaki turizm gelirleri GSYH içindeki %3,1 pay ile ihracat gelirinin %16,7’sini karşılamış” ve “dış ticaret açığının %34,3’ünü kapatmıştır.”<sup>2</sup>

Veriler, turizm ve otelcilik sektöründe gerek 1,9 milyon çalışandan gerek yılda 40 milyon civarındaki yabancı turistten gerekse de sektörün paydaşlarından (seyahat acenteleri, mal ve hizmet tedarikçileri, kamu kurumları vb) topladığı kişisel verilerin boyutunun oldukça büyük olduğunu göstermektedir. Bu sayılar her yıl giderek çeşitlenerek artmaktadır.

Turizm ve otelcilik sektörü, gerek doğrudan kendi hizmetlerinde gerekse de dolaylı olarak müşterilerine sağladığı spa, fotoğrafçılık, yerel tarihi ve turistik geziler gibi hizmetlerde, kişisel verileri oldukça yoğun olarak kullanmaktadır. Ayrıca, spa ve benzeri hizmetler ile sağlık turizminde kullanılan verilerin önemli bir bölümünü özel nitelikli kişisel veriler (kişisel sağlık verileri) oluşturmaktadır.

Bu nedenle, turizm ve otelcilik sektörünün kişisel veriler konusundaki başta 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu olmak üzere mevcut düzenlemelere uyumluluğu konusu da önemli bir duruma gelmektedir. Çünkü bu alanda yaşanacak kişisel veri ihlalleri hem ilgili kişiler için büyük mağduriyetler yaratacak hem de ihlale neden olan kurum ve kuruluşlar için de daha ciddi yasal ve idari sorumluluklar doğuracaktır.

Hem ulusal hem de uluslararası düzenlemelere bakıldığında, bu alana yönelik önemli tanımlamalar ve düzenlemeler olduğu görülmektedir. Ülkemizde 7.Nisan.2016 tarihinde yürürlüğe giren Kanunun 6. Maddesinde “**özel nitelikli kişisel veriler**”; “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 ve genetik verileri” olarak tanımlanmıştır.

Turizm ve otelcilik sektörünün kendi doğası gereği toplanan, işlenen ve aktarılan yüksek miktarlardaki kişisel veriler, sektörü daha kırılgan hale getirmektedir. Özellikle 2016 yılında hem ülkemizde yürürlüğe giren KVKK, hem de AB’de yürürlüğe giren GDPR düzenlemeleri, bu kişisel verilerin toplanması, işlenmesi, paylaşılması ve silinip yok edilmesi konusunda daha katı kurallar, daha ağır yaptırımları ve cezaları gündeme getirmiştir.

2019 yılı sonu itibarı ile ülkemizi ziyaret eden turist sayısı 45 milyon civarında olup, bu turistlerin %44,67’si (20,1 milyon) Avrupa’dan gelmiştir.<sup>3</sup> Bu ise, her yıl yaklaşık olarak 20 milyon Avrupa yerleşik kişinin başta pasaport bilgileri olmak üzere çeşitli kişisel verilerinin Türkiye’de turizm ve otelcilik sektöründe yer alan firmalar tarafından toplanıp işlendiğini ve paylaşıldığını göstermektedir.

GDPR düzenlemeleri, verilerin nerede tutulduğuna bakılmaksızın, AB yerleşik bireylere ait kişisel verilerin, özellikle de kişisel sağlık verilerinin işlenmesi durumunda AB dışındaki kurum ve kuruluşları da kapsamaktadır. **AB’de yerleşik veri sahiplerine mal ve hizmet sağlayan ya da davranışlarını izleyen** AB üyesi olmayan veri sorumlusu ve/veya veri işleyenleri, dolayısıyla **ülkemizdeki turizm ve otelcilik** şirketlerini de kapsamaktadır.

<sup>1</sup> Ulusal İstihdam Stratejisi 7. İzleme Ve Değerlendirme Raporu s.193

<sup>2</sup> Ulusal İstihdam Stratejisi 7. İzleme Ve Değerlendirme Raporu s.193

<sup>3</sup> <https://www.turizmguzel.com/haber/turkiye-2019-yilinda-kac-turist-geldi>

Dünya Turizm Örgütü'nün verilerine göre Türkiye turist sayısında dünyada 6. sırada yer alırken, turizm gelirinde ise 14. sırada yer almaktadır.<sup>4</sup> Bu veriler ise, Türkiye'de verilen turizm ve otelcilik hizmetlerinin oldukça düşük kâr payları ile yürütüldüğünü, GDPR kapsamında kesilecek idari para cezaları ve olası tazminat bedellerinin, (*Marriott Otelleri örneğinde olduğu gibi*) bu sektörde çok ciddi bir yüke de dönüşebileceğini göstermektedir.

Turizm ve otelcilik sektörü bu düzenlemelerden doğrudan etkilenecek olup yeni düzenlemelere en etkili ve verimli biçimde uyumluluk sağlaması gerekmektedir. GDPR süreçleri daha ayrıntılı, yaptırım sonuçları ise daha ağırdır. Özellikle **11. Kalkınma Planı**'nda yer alan hedeflere uygun olarak KVK Kurumu tarafından GDPR temelli yeni bir yasa için çalışmaların yürütülüyor olması, GDPR uyumluluğunu KVKK uygulamaları açısından da daha önemli bir hale getirmektedir.<sup>5</sup>

Etkili bir uyumluluk sürecinde ticari faydalar da vardır. Yabancı konukların, çalışanlarının ve iş ortaklarının mahremiyetini koruyan ve uygun şekilde hedeflenmiş çalışmalar yürüten turizm ve otelcilik şirketleri, iş, personel ve turistler için daha güvenli ve tercih edilir işletmeler olacaklardır.

---

<sup>4</sup> <https://www.turizmgunlugu.com/2019/10/01/turkiye-ziyaretci-gonderen-ulkeler/>

<sup>5</sup> T.C. Strateji ve Bütçe Başkanlığı 11. Kalkınma Planı (2019-2023) madde. 479 ve 479/1



## 2. Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK)

6698 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK) 07.Nisan.2016 tarihinde yürürlüğe girmiş ve 07.Nisan.2018 tarihinde 2 yıllık geçiş sürecini de tamamlamıştır. Kanunun **amacı**;

*"kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları usul ve esasları düzenlemek"*

olarak tanımlanmaktadır. Kanunda "**verilerin işlenmesi**" ise şöyle tanımlanmıştır:

*"Kişisel verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hâle getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi **veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlem**"*

Verilerin işlenmesi ile ilgili olarak KVKK ve diğer düzenlemeler kapsamında bir dizi kurumsal ve kişisel sorumluluklar ve yeni ünvanlar getirilmiş ve yükümlülükler de ayrıntılı olarak tanımlanmıştır.

### Veri Sorumlusu

KVKK'da **Veri Sorumlusu**; "Kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu olan gerçek veya tüzel kişi" olarak tanımlanmış, **herhangi bir kişi ya da kurum bu yükümlülüğten muaf tutulmamıştır.**

### Veri İşleyen

Diğer yandan KVKK, **Veri İşleyeni** de; "Veri sorumlusunun verdiği yetkiye dayanarak onun adına kişisel verileri işleyen gerçek veya tüzel kişi" olarak tanımlanmaktadır.

KVKK'nın ilgili tanımlarına göre turizm ve otelcilik sektöründe faaliyet yürüten kurum ve kuruluşları bazı durumlarda doğrudan **veri sorumlusu**, bazı durumlarda da **veri işleyen** niteliğini haiz olmaktadır.

## 2.1. Yükümlülükler

KVKK'nın 10. ve 12. maddeleri **Veri Sorumlu** ile ilgili yükümlülükleri sıralamıştır:

**MADDE 10-1)** Kişisel verilerin elde edilmesi sırasında veri sorumlusu veya yetkilendirdiği kişi, ilgili kişilere;

- 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 vermekle yükümlüdür.

Kişisel verilerin güvenliğine yönelik yükümlülükler:

**MADDE 12- 1)** Veri sorumlusu;

- Kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini önlemek,
- Kişisel verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek,
- Kişisel verilerin muhafazasını sağlamak,

Amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli **her türlü teknik ve idari tedbirleri almak zorundadır.**

Diğer taraftan denetime yönelik sorumluluklar da "Veri sorumlusu, kendi kurum veya kuruluşunda, bu **Kanun hükümlerinin uygulanmasını sağlamak amacıyla gerekli denetimleri yapmak veya yaptırmak zorundadır.**" olarak açıklanmıştır.

## 2.2. Yaptırımlar

Kanun, ilgili hükümleri ihlal edilmesi durumunda, ihlalleri niteliğine göre “suçlar” ve “kabahatler” olarak ayırmış olup, kabahatler için sorumlu kişi veya kurumlara KVKK idari para cezası uygulamayı, söz konusu ihlalin bir kamu kurumu tarafından yapılması durumunda disiplin cezası uygulanması için ilgili kurumun bilgilendirilmesini öngörmektedir.

Kişisel veriler ile ilgili ihlallerin suç niteliğini haiz olması durumunda ise TCK'nın 135-140. maddeleri gereği işlem yapılmasını öngörmektedir.

### İdari Para ve Disiplin Cezaları

KVKK kişisel verilere yönelik yükümlülüklerin yerine getirilmemesi durumunda Veri Sorumlusuna **5.000 TL**'nden **1.000.000 TL**'na kadar **idari para cezası** verilir ve/veya **diğer idari işlemler** uygulanır.

### Hapis Cezaları

KVKK'nın 17. maddesinde kişisel verilere yönelik yükümlülüklerin ihlal edilmesinden kaynaklanacak suçlar için uygulanacak ceza işlemleri aşağıdaki gibi tanımlanmaktadır;

*Kişisel verilere ilişkin suçlar bakımından 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun 135 ila 140. madde hükümleri uygulanır.*

- ✓ *Hukuka aykırı olarak kişisel verileri kaydeden kimseye bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası,*
- ✓ *Kişisel verileri, hukuka aykırı olarak bir başkasına veren, yayan veya ele geçiren kişi, iki yıldan dört yıla kadar hapis cezası uygulanır.*

### Tazminat Hakkı

İdari para ve disiplin cezaları ile hapis cezalarının yanı sıra KVKK'nın 14. maddesinin (3). fıkrasına göre “*Kişilik hakları ihlal edilenlerin, genel hükümlere göre tazminat hakkı saklıdır.*”

## 2.3. KVKK Uygulama Örnekleri

Kurum ve Kurul bugüne kadar bir dizi ikincil mevzuatı düzenleyip uygulamaya koymuştur. Bu düzenlemeler gereğince bir dizi inceleme ve yaptırımları da uygulamaya başlamıştır.

KVK Kurumu, kuruluşundan bugüne kadar çeşitli uygulamaları ve yaptırımları hayata geçirmiştir. Başlıca ceza gerekçeleri;

- ✓ *Veri Güvenliğine Yönelik Gerekli Teknik ve İdari Tedbirlerin Alınmaması*
- ✓ *Kanuna Aykırı Şekilde Kişisel Verilerin Paylaşılması*
- ✓ *Kişisel Veri Güvenliğinin Sağlanması Amacıyla Uygun Güvenlik*
- ✓ *İlgili Kişinin Verilerinin Silinmesi Talebinin Yerine Getirilmemesi*
- ✓ *Açık Rızanın Hizmet Şartına Bağlanması*
- ✓ *Özel Nitelikli Kişisel Verilerin Kanuna Aykırı Şekilde İnternet ve Sosyal Medya Mecralarında Paylaşılmasıdır.*

Tarih	Veri Sorumlusu / İşleyen	Ceza [TL]	İlgili Maddeler	Açıklamalar
18.09.2019	Facebook	1.150.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
16.05.2019	Marriott International In.	1.000.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
11.04.2019	Facebook	1.000.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
17.08.2019	Dubsmash Inc	680.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
11.04.2019	Facebook	550.000	m. 12/5	En Kısa Zamanda Bildirimde Bulunmamak
18.09.2019	Facebook	450.000	m. 12/5	En Kısa Zamanda Bildirimde Bulunmamak
16.05.2019	Cathay Pacific Havayolu	450.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
16.05.2019	Click Bus	450.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
27.08.2019	Turizm Şirketi	400.000	m. 12/1 a-b-c	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
16.05.2019	Marriott International In.	350.000	m. 12/5	En Kısa Zamanda Bildirimde Bulunmamak
12.03.2020	İnternet Servis Sağlayıcısı	300.000	m. 12/1	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
27.02.2020	Spor Salonu	225.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
6.02.2020	Banka	210.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
27.08.2019	S Şans Oyunları	150.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
14.02.2019	Teknik Servis	150.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
9.12.2019	Gazete	125.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
27.02.2020	Amazon Turkey	100.000	m. 10	Aydınlatma Yükümlülüğünü Yerine Getirmemek
1.10.2019	Havayolu Taşımacılığı	100.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
10.09.2019	Banka	100.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
27.08.2019	Turizm Şirketi	100.000	m. 12/5	En Kısa Zamanda Bildirimde Bulunmamak
16.05.2019	Cathay Pacific Havayolu	100.000	m. 12/5	En Kısa Zamanda Bildirimde Bulunmamak
16.05.2019	Click Bus	100.000	m. 12/5	En Kısa Zamanda Bildirimde Bulunmamak
8.07.2019	Yatırım Şirket	75.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
26.11.2019	Banka	70.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
7.11.2019	Doktor	50.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
18.09.2019	Sevinç Eğitim Kurumları	50.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
27.01.2020	Gayrimenkul Şirketi	50.000	m. 5	Genel Veri İşleme İlkelerine Uyumsuzluk
6.02.2020	Uçak Bileti Satış Firması	50.000	m. 15/5	Kurum Kararını en geç 30 Gün İçinde Yerine Getirmemek
17.08.2019	Dubsmash Inc	50.000	m. 12/5	En Kısa Zamanda Bildirimde Bulunmamak
31.05.2019	Avukat	50.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
31.05.2019	Şirket	50.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
5.03.2019	Teknik Servis	50.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
7.11.2019	Telekom Şirketi	50.000	m. 12/1	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
16.01.2020	Banka	50.000	m. 12/2	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
14.01.2020	Eğitim Kurumu	50.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
14.01.2020	Avukat	50.000	m. 12/1	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
26.11.2019	Banka	30.000	m. 12/5	En Kısa Zamanda Bildirimde Bulunmamak
27.08.2019	S Şans Oyunları	30.000	m. 12/5	En Kısa Zamanda Bildirimde Bulunmamak
27.01.2020	Sigorta Acentası	22.500	m. 12	Genel Veri İşleme İlkelerine Uyumsuzluk
31.05.2019	Varlık Şirketi	20.000	m. 12/1 a	Genel Veri İşleme İlkelerine Uyumsuzluk
16.01.2020	Çağrı Merkezi	18.000	m. 12/1 a	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
27.01.2020	Mobil Uygulama	10.000	m. 10	Aydınlatma Yükümlülüğünü Yerine Getirmemek
1.10.2019	Operatör Şirket	Talimat		
1.07.2019	M.S.G.S.Üniversitesi	Disiplin		
25.03.2019	Spor Salonu	İdari Para Cezası		
14.02.2019	Teknik Servis	Linkleri Durdurma		
2.05.2019	Ziraat Bankası	Talimat		
16.01.2020	Banka	BDDKya İntikal	m. 12	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması

**Tablo.1.** KVKK tarafından kesilen başlıca idari para cezaları ve gerekçeleri.

## 3. Avrupa Veri Koruma Tüzüğü (GDPR)

Turizm ve otelcilik sektöründe faaliyet yürüten kurum ve kuruluşların KVKK sorumluluk ve yükümlülüklerinin yanı sıra Avrupa Veri Koruma Tüzüğü (GDPR) gereğince ek bazı teknik, idari ve cezai sorumluluk ve yükümlülükleri de bulunmaktadır.

### 3.1. Kapsam

AB, GDPR düzenlemelerinin kapsamını AB ülkeleri ile sınırlı bırakmayıp, Avrupa vatandaşları ile ilgili kişisel verilerin işlendiği **Avrupa dışında yerleşik tüm kurum ve kuruluşları** da kapsayacak biçimde genişletmiştir.

GDPR düzenlemelerinin bölgesel kapsamı ile ilgili ayrıntılı açıklamalar yaparak örnekler veren Avrupa Veri Koruma Kurulu'nun (EDPB) 12.Kasım.2019 tarihli "*GDPR 3. maddesinde yer alan Bölgesel Kapsam üzerine Rehber*"inde genel bir açıklama için seçilmiş olan örneklerin üçünün **Türkiye'den seçilmiş** olması ilginçtir. Ama daha da ilginç olan ise **üç örneğin de turizm sektöründen** seçilmiş olmasıdır.<sup>6</sup>

### 3.2. Cezalar

AB tarafından GDPR kapsamında verilecek cezalarının "**etkili, ölçülü ve caydırıcı**" olması öngörülmüş ve bu nedenle söz konusu idari para cezaları ciddi miktarlara ulaşabilmektedir.

Bir takım idari yükümlülüklerin yerine getirilmemesi durumunda;

- ✓ **10.000.000 Euro'ya kadar veya bir teşebbüs olması halinde, bir önceki mali yılın yıllık dünya çapındaki cirosunun %2'sine kadar idari para cezalarına** (hangi meblağ yüksek ise, o geçerlidir)
  - Veri Koruma Görevlisinin Belirlenmesi (m.37)
  - Veri Koruma Görevlisinin Konumu ve Görevleri (m.38-39)
  - Onaylı Davranış Kurallarının İzlenmesi (m.41)
  - Veri Koruma Etki Değerlendirmesi (DPIA) (m.35)
  - Ön istişare (m.36)
  - DPIA süreçlerindeki Eksiklik - Yanlışlık: İdari Para Cezası (m.83)

Bir veri sağılması durumunda ise;

- ✓ **20.000.000 Euro'ya kadar veya bir teşebbüs olması halinde, bir önceki mali yılın yıllık dünya çapındaki cirosunun %4'üne kadar idari para cezalarına** (hangi meblağ yüksek ise, o geçerlidir)
  - Rıza koşulları da dâhil olmak üzere işleme faaliyetine ilişkin Temel İlkeler (m.5, 6, 7 ve 9)
  - Veri Sahiplerinin Hakları (m.12 ila 22)
  - Üçüncü ülkedeki bir alıcıya veya bir uluslararası kuruluşa yönelik kişisel veri aktarımları (m.44-49)

### 3.3. Veri Akışının Askıya Alınması

- ✓ Üçüncü bir ülkedeki bir alıcıya veya uluslararası bir kuruluşa yönelik **veri akışlarının askıya alınması** yönünde talimat verilmesi (m.58/2)

Veri akışı, turizm ve otelcilik sektörünün can damarı niteliğindedir. Özellikle ülkemizi ziyaret eden turistlerin yarıya yakınının AB ülkelerinden geldiği ve erken rezervasyon sistemi gibi yoğun veri alışverişi göz önüne alındığında, bu ülkelerden veri akışının kesilmesi, turizm açısından en büyük ceza niteliğine dönüşmektedir.

### 3.4. Tazminat Hakkı

- ✓ Bir diğer risk de, veri ihlalden zarar görecekt kişilere tanınan **tazminat** hakkıdır.

Ayrıca, yol açacağı ticari zararlar ve itibar kaybı da göz önünde bulundurulması gereken bir husustur.

<sup>6</sup> Guidelines 3/2018 on the territorial scope of the GDPR (Article 3) Version 2.1 12 November 2019

Ülke	Tarih	Ceza [€]	Veri Sorumlusu / İşleyen	İlgili Maddeler (GDPR)	Açıklamalar
İNGİLTERE	8.07.2019	204.600.000	British Airways	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
İNGİLTERE	9.07.2019	110.390.200	Marriott International, Inc	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
FRANSA	21.01.2019	50.000.000	Google Inc.	m.13, m.14, m.6, m.5	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İTALYA	15.01.2020	27.800.000	TIM	m.5, m.6, m.17, m.21, m.32	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
HIRVATİSTAN	13.03.2020	20.000.000	Banka	m.15 (1) (3)	Veri Sahibi Hakları Sağlanama Yükümlülüğünün Tam Sağlanamaması
AVUSTURYA	23.10.2019	18.000.000	Austrian Post	m.5 (1) a, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
ALMANYA	30.10.2019	14.500.000	Deutsche Wohnen SE	m.5, m.25	Genel Veri İşleme İlkelerine Uyumsuzluk
ALMANYA	9.12.2019	9.550.000	1&1 Telecom GmbH	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
İTALYA	17.01.2020	8.500.000	Eni Gas e Luce S.p.A. (Elektrik ve Gaz)	m.5, m.32	Gizlilik politikalarının yetersizliği
İSVEÇ	11.03.2020	7.000.000	Google LLC	m.5, m.6, m.17	Veri Sahibi Hakları Sağlanama Yükümlülüğünün Tam Sağlanamaması
İTALYA	18.01.2020	3.000.000	Eni Gas e Luce S.p.A. (Elektrik ve Gaz)	m.5, m.6; m.7, m.25	Rıza Eksikliği, Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
BULGARİSTAN	28.08.2019	2.600.000	Ulusal Gelir İdaresi	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
HOLLANDA	31.10.2019	900.000	UWV (Çalışan Sigorta Hizmetleri)	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
HOLLANDA	30.04.2020	725.000	Bilinmiyor	m.5, m.9	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
POLONYA	10.09.2019	644.780	Morele.net	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
HOLLANDA	3.03.2020	525.000	Royal Dutch Tennis Association ("KNLTB")	m.5, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
BULGARİSTAN	28.08.2019	511.000	DSK Bank	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
FRANSA	21.11.2019	500.000	Futura Internationale	m.5, m.6, m.13, m.14, m.21	Veri Sahibi Hakları Sağlanama Yükümlülüğünün Tam Sağlanamaması
HOLLANDA	18.06.2019	460.000	Haga Hastanesi	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
PORTEKİZ	17.07.2018	400.000	Kamu Hastanesi	m.5 (1) f, m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
FRANSA	28.05.2019	400.000	SERGIC (Emlak)	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
İNGİLTERE	20.12.2019	320.000	Doorstep Dispensaree Ltd. (Pharmacy)	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
İSPANYA	11.06.2019	250.000	Profesyonel Futbol Ligi (LaLiga)	m.5 (1) a, m.7 (3)	Veri Sahibi Hakları Sağlanama Yükümlülüğünün Tam Sağlanamaması
POLONYA	26.03.2019	219.538	Özel Veri Şirketi	m.14	Veri Sahibi Hakları Sağlanama Yükümlülüğünün Tam Sağlanamaması
NORVEÇ	29.04.2019	203.000	Oslo Belediyesi Eğitim Birimi	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
DANİMARKA	3.06.2019	200.850	Idesign A / S	m.5 (1) e, m.5 (2)	Genel Veri İşleme İlkelerine Uyumsuzluk
YUNANİSTAN	7.10.2019	200.000	Hellenic Telecom Organization (OTE)	m.5 (1) c, m.25	Genel Veri İşleme İlkelerine Uyumsuzluk
YUNANİSTAN	7.10.2019	200.000	Hellenic Telecom Organization (OTE)	m.21 (3), m.25	Genel Veri İşleme İlkelerine Uyumsuzluk
ALMANYA	19.09.2019	195.407	Delivery Hero	m.15, m.17, m.21	Veri Sahibi Hakları Sağlanama Yükümlülüğünün Tam Sağlanamaması
FRANSA	25.07.2019	180.000	ACTIVE ASSURANCES (Otomobil Sigorta)	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
NORVEÇ	2019-03	170.000	Bergen Belediyesi	m.5 (1) f, m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
DANİMARKA	11.07.1905	160.000	Taxa 4x35	m.5 (1) e	Genel Veri İşleme İlkelerine Uyumsuzluk
ROMANYA	9.10.2019	150.000	Raiffeisen Bank SA	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
LATVIA	2019-11	150.000	Bilinmiyor	m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
YUNANİSTAN	19.12.2019	150.000	Aegean Marine Petroleum Network Inc.	m.5, m.6, m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
YUNANİSTAN	30.07.2019	150.000	PWC Business Solutions	m.5 (1)(2), m.6 (1), m.13 (1)c, m.14	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
ROMANYA	27.06.2019	130.000	UNICREDIT BANK SA	m.25 (1), m.5 (1)c	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
İSPANYA	27.02.2020	120.000	Vodafone España, S.A.U.	m.5, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
ALMANYA	3.12.2019	105.000	Hastane	m.5	Genel Veri İşleme İlkelerine Uyumsuzluk
FINLANDIYA	22.05.2020	100.000	Posti Group Oyj	m.12, m.13, m.14, m.15	Veri Sahibi Hakları Sağlanama Yükümlülüğünün Tam Sağlanamaması
MACARİSTAN	23.05.2019	92.146	SZIGET ve VOLT festivalleri Organizatörü	m.6, m.5(1)b, m.13	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İSPANYA	14.02.2020	80.000	Iberdrola Clientes	m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
ALMANYA	11.07.1905	80.000	Bilinmiyor	m.32	Yetersiz İdari ve Teknik Veri Güvenliği Tedbirleri
ALMANYA	11.07.1905	80.000	Bilinmiyor	m.32	Yetersiz İdari ve Teknik Veri Güvenliği Tedbirleri
İRLANDA	17.05.2020	75.000	Tusla	m.5, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İSPANYA	3.02.2020	75.000	Vodafone España, S.A.U.	m.5, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İSPANYA	3.02.2020	75.000	Vodafone España, S.A.U.	m.5, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İSPANYA	7.01.2020	75.000	EDP España S.A.U.	m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İSPANYA	7.01.2020	75.000	EDP Comercializadora, S.A.U.	m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
LİTVANYA	16.05.2019	61.500	Payment service provider UAB MisterTango	m.5, m.32, m.33	Veri İhlali Bildirim Yükümlülüğünün Tam Olarak Yerine Getirilmemesi
İSPANYA	4.03.2020	60.000	Vodafone España, S.A.U.	m.5, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İSPANYA	3.02.2020	60.000	Xfera Moviles S.A.	m.5, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İSPANYA	3.02.2020	60.000	Vodafone España, S.A.U.	m.5, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İSPANYA	21.11.2019	60.000	Viaqua Xestión Integral Augas de Galicia	m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İSPANYA	19.11.2019	60.000	Corporación radiotelevisión española	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
İSPANYA	19.11.2019	60.000	Xfera Moviles S.A.	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
İSPANYA	16.10.2019	60.000	Xfera Moviles S.A.	m.5, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İSPANYA	16.08.2019	60.000	AVON COSMETICS	m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İSPANYA	-	60.000	Debt collecting agency (GESTIÓN DE COBROS, YO COBRO)	m.5 (1) f	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İSPANYA	11.07.1905	60.000	ENDESA (Enerji Dağıtım)	m.5 (1) f	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İSPANYA	3.02.2020	50.000	Vodafone España, S.A.U.	m.5	Genel Veri İşleme İlkelerine Uyumsuzluk
SLOVAKYA	-	50.000	Sosyal Güvenlik Kurumu	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
İTALYA	17.04.2019	50.000	Italian political party Movimento 5 Stelle	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
ALMANYA	03.2019	50.000	N26	m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
AVUSTURYA	03.2020	50.000	Sağlık Sektöründe Bir Şirket	m.13, m.37	Aydınlatma Yükümlülüğünün Tam Olarak Yerine Getirilmemesi
İSPANYA	28.02.2020	48.000	Vodafone ONO, S.A.U.	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
İSPANYA	25.02.2020	48.000	HM Hastaneleri	m.5, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
POLONYA	16.10.2019	47.000	ClickQuickNow	m.5	Genel Veri İşleme İlkelerine Uyumsuzluk
İSPANYA	7.01.2020	44.000	Vodafone España, S.A.U.	m.5 (1) f	Genel Veri İşleme İlkelerine Uyumsuzluk
İSPANYA	3.03.2020	42.000	Vodafone España, S.A.U.	m.5 (1) f, m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
İSPANYA	14.02.2020	42.000	Vodafone España, S.A.U.	m.5 (1) f, m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
İSPANYA	3.03.2020	40.000	Vodafone España, S.A.U.	m.5, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
SLOVAKYA	-	40.000	Slovak Telekom	m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
İSPANYA	25.10.2019	36.000	Vodafone España, S.A.U.	m.5, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İSVEÇ	16.12.2019	35.000	Nusvar AB	m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
MACARİSTAN	5.04.2019	34.375	Hungarian political party	m.33 (1), m.33 (5), m.34 (1)	Veri İhlali Bildirim Yükümlülüğünün Tam Olarak Yerine Getirilmemesi
İSPANYA	14.02.2020	30.000	Xfera Moviles S.A.	m.5 (1) f, m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
İSPANYA	14.11.2019	30.000	Telefónica SA	m.5	Genel Veri İşleme İlkelerine Uyumsuzluk
İSPANYA	1.10.2019	30.000	Vueling Airlines	m.5, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İTALYA	23.01.2020	30.000	Azienda Ospedaliero Universitaria Integrata di Verona	m.5 (1) f, m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
İTALYA	23.01.2020	30.000	Sapienza Università di Roma	m.5 (1) f, m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
BULGARİSTAN	26.02.2019	27.100	Telekom Hizmet Sağlayıcısı	m.5 (1) a, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İSPANYA	-	27.000	Vodafone España, S.A.U.	m.5 (1) d	Veri Sahibi Hakları Sağlanama Yükümlülüğünün Tam Sağlanamaması
İSPANYA	3.03.2020	24.000	Vodafone España, S.A.U.	m.5, m.6	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak
İZLANDA	10.03.2020	20.600	National Center of Addiction Medicine ("SAA")	m.5 (1) f, m.32	Veri Güvenliği için Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması
İSPANYA	3.02.2020	20.000	Iberia Lineas Aereas de Espana, S.A. Operadora	m.5, m.6, m.21	Veri İşleme için Yetersiz Yasal Dayanak

**Tablo.2.** GDPR kapsamında Mayıs.2018 tarihinden itibaren kesilen başlıca idari para cezaları.

## 4. Turizm ve Otelcilik Sektöründe Kişisel Verilerin Korunması

Turizm ve otelcilik, Türkiye ekonomisi içerisinde önemli ağırlığı olan bir sektördür ve “50’den fazla sektöre doğrudan katkı sağlarken”, 2017 yılında “Türkiye’nin ödemeler dengesine de 26,3 milyar \$ katkıda bulunmuştur.”<sup>7</sup>

Türkiye’de Bakanlık’tan İşletme Belgeli 4.038, Yatırım Belgeli 723 ve Belediyelerden belgeli 8.081 adet tesis vardır. Bu tesislerin Ocak.2020 itibarı ile sahip oldukları yatak sayısı ise toplam 1.715.108’dir.<sup>8</sup> 2018 yılsonu itibarı ile seyahat acente sayısı ise 10.299’dur.<sup>9</sup>

Emek-yoğun iş yapma niteliğinden dolayı turizm ve otelcilik sektörü “2010 yılında ekonominin tamamı içerisinde 1.833.900 kişiye turizm sektöründe doğrudan ve dolaylı olarak istihdam sağlamıştır.”<sup>10</sup> Diğer taraftan turizm sektörü, “2017 yılındaki gelirleri ile GSYH içindeki % 3,1 pay ile ihracat gelirinin %16,7’sini karşılamış” ve “dış ticaret açığının da %34,3’ünü kapatmıştır.”<sup>11</sup>

Dünya genelinde uluslararası seyahat edenlerin %77’si tatil amaçlı, %23’ü ise iş amaçlı seyahatler gerçekleştirmişlerdir.<sup>12</sup> Ülkemize gelen turist sayıları aşağıdaki gibidir;<sup>13</sup>

Yabancı Ziyaretçi	2017	2018	2019
Avrupa Vatandaşı	13.148.492	17.380.554	20.127.467
Toplam	32.410.034	39.488.401	45.058.286

Bu sayılar her yıl giderek çeşitlenmekte ve artmaktadır. Yapılan araştırmalar turist sayısının turizm ve otelcilik sektöründe istihdamı artırdığını da ortaya koymaktadır.<sup>14</sup>

Bu veriler, turizm ve otellerde kullanılan değişik sistemler ve uygulamalar tarafından işlenir ve saklanır;

- ✓ Müşteri İlişki Yönetimi Sistemleri (MİY/CRM)
- ✓ Rezervasyon Sistemleri
- ✓ Çalışan Yönetim Sistemleri
- ✓ Web Sitesi Geliştiricileri
- ✓ Müşteri Veritabanları
- ✓ Ödeme İşlemcileri
- ✓ Sadakat Programları
- ✓ E-posta Pazarlamacılığı
- ✓ Sosyal Medya Pazarlamacılığı
- ✓ Çerez Yönetim Sistemleri.

Turizm verilere bağlıdır ve sektör, sadece yoğun bir kişisel veri işlemekle kalmaz, bu verileri çok değişik amaçla saklar ve paylaşır. Oteller, havayolları ve turizm endüstrisinin diğer bölümleri müşterilere kolaylık sağlamak ve daha verimli olmanın bir yolu olarak müşterilerinin kredi kartı numaraları başta olmak üzere birçok kişisel verilerini toplarlar ve saklarlar. Pasaportlar ve sürücü ehliyetleri kişisel kimlik belgesi olarak kullanılır.<sup>15</sup>

Bu nedenle, turizm ve otelcilik sektörü, kimlik ve pasaport bilgileri başta olmak üzere birçok kişisel verilerin toplandığı, işlendiği ve gerek ulusal gerekse de uluslararası kişi ve kurumlarla paylaşıldığı sektörlerden birisidir.

<sup>7</sup> Ulusal İstihdam Stratejisi 7. İzleme Ve Değerlendirme Raporu s.193

<sup>8</sup> <https://www.tursab.org.tr/istatistikler/turistik-tesis-isletmeler>

<sup>9</sup> <http://tyd.org.tr/UploadFiles/DocumentFiles/03c0f347-2e30-4d24-989e-5a13db04cde0.pdf>

<sup>10</sup> Ulusal İstihdam Stratejisi 7. İzleme Ve Değerlendirme Raporu s.195

<sup>11</sup> Ulusal İstihdam Stratejisi 7. İzleme Ve Değerlendirme Raporu s.193

<sup>12</sup> T.C.SBB 11. Kalkınma Planı Turizm Özel İhtisas Komisyonu Raporu <http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/TurizmOzellhtisasKomisyonuRaporu.pdf>

<sup>13</sup> <https://www.tursab.org.tr/istatistikler/milliyetlerine-gore-gelen-yabanci>

<sup>14</sup> Faruk GÜNGÖREN, Ceyhan Can ÖZCAN, Turizm ve İstihdam İlişkisinin Ampirik Bir Analizi: Türkiye Örneği

<sup>15</sup> [https://www.palermo.edu/Archivos\\_content/2017/Economicas/journal-tourism/edicion20/00\\_TourismFacesGrowingCyberThreat.pdf](https://www.palermo.edu/Archivos_content/2017/Economicas/journal-tourism/edicion20/00_TourismFacesGrowingCyberThreat.pdf)

## 4.1. Kişisel Sağlık Verileri

Kişisel sağlık verileri, hem KVKK hem de GDPR düzenlemelerinde üzerinde hassasiyetle durulan konulardan birisidir. Bu durum, kişisel sağlık verilerini kritik bir veri türü haline getirmektedir. Bu da, turizm ve otelcilik sektörünün düzenlemelere uyumluluğunu diğer sektörlerle göre biraz daha fazla kritik bir noktaya taşımaktadır.

KVKK düzenlemelerinde "özel nitelikli kişisel veriler"; "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 ve genetik verileri" olarak tanımlanmıştır.

GDPR düzenlemelerinde de turizm ve otelcilik sektörü ile ilgili olan üç tür kişisel veri tanımlanmıştır:<sup>16</sup>

- ✓ **Sağlıkla ilgili veriler:** Sağlık hizmetlerinin sağlanması da dâhil olmak üzere bir gerçek kişinin sağlık durumuyla ilgili bilgilerin açıklandığı, söz konusu gerçek kişinin fiziksel veya ruhsal sağlığına ilişkin kişisel verilerdir.
- ✓ **Genetik veriler:** Bir gerçek kişinin fizyoloji veya sağlığı ile ilgili eşsiz bilgiler sağlayan ve özellikle söz konusu gerçek kişiden alınan bir biyolojik numunenin analizinden kaynaklanan ve söz konusu kişinin kalıtım yoluyla alınan veya kazanılan özelliklerine ilişkin kişisel verilerdir.
- ✓ **Biyometrik veriler:** Yüz görüntüleri veya daktiloskopik veriler gibi bir gerçek kişinin özgün bir şekilde teşhis edilmesini sağlayan veya teyit eden fiziksel, fizyolojik veya davranışsal özelliklerine ilişkin olarak spesifik teknik işlemeden kaynaklanan kişisel verilerdir.

T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından 21.Haziran.2019 tarihinde yayınlanan Kişisel Sağlık Verileri Hakkındaki Yönetmelikte de kişisel sağlık verileri; "Kimliği belirli ya da belirlenebilir gerçek kişinin fiziksel ve ruhsal sağlığına ilişkin her türlü bilgi ile kişiye sunulan sağlık hizmetiyle ilgili bilgiler" olarak açıklanmıştır.<sup>17</sup>

## 4.2. Turizm Hizmetleri

Türkiye, gerek doğası gerek tarihi gerekse de kültürel yapısıyla dünyada büyük bir kitlenin ilgisini çekmektedir. Bu ilginin en somut kanıtı ve çıktılarında biri ülkemizi ziyaret eden kişi sayısıdır. Türkiye dünya turizmde, turist sayısı bakımından 6. sırada yer almaktadır.

Bu kapsamda, ilgi alanına göre turizm de çeşitlenmektedir. Ülkemizdeki turizm türlerinin başlıcaları; <sup>18</sup>

- ✓ Sağlık ve Termal Turizmi,
- ✓ Kış Turizmi,
- ✓ Yayla Turizmi,
- ✓ Mağara Turizmi,
- ✓ Av Turizmi,
- ✓ Kongre Turizmi,
- ✓ Golf Turizmi,
- ✓ Yat Turizmi,
- ✓ İpek Yolu,
- ✓ İnanç Turizmi,
- ✓ Hava Sporları,
- ✓ Dağcılık,
- ✓ Akarsu-Rafting Turizmi
- ✓ Su Altı Dalış
- ✓ Kuş Gözlemciliğidir.

Bunlardan bazılarının ayrıntıları aşağıda verilmiştir.

<sup>16</sup> 2016/679 Sayılı Avrupa Genel Veri Tüzüğü (GDPR) m.4: Tanımlar

<sup>17</sup> 21 Haziran 2019 tarihli T.C. Sağlık Bakanlığı, Kişisel Sağlık Verileri Hakkında Yönetmelik

<sup>18</sup> <https://www.ktb.gov.tr/TR-96269/turizm-cesitleri.html>

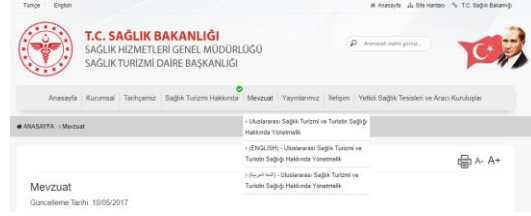


## Sağlık Turizmi

Sağlık turizmi, 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve milletlerarası ikili mütekabiliyet anlaşmaları kapsamına girmeyen, ancak; yurtdışından sağlık hizmeti almak amacıyla ülkemize gelenler ile turist olarak ülkemizde bulunduğu sırada sağlık hizmeti ihtiyacı ortaya çıkan kişilere kamu, üniversite ve özel sağlık kurum ve kuruluşları ile aracı kuruluşları aracılığıyla

sunulacak sağlık hizmetidir.<sup>19</sup>

Avrupa Komisyonu'nun Türkiye ile "hizmetlerin serbest dolaşımı müzakereleri"ne ilişkin olarak hazırladığı bir taslak raporda hizmet sektörleri arasında sağlık hizmetleri öncelikli yer almıştır.<sup>20</sup>



Sağlık Turizmi, T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından düzenlenmiş özel bir sağlık hizmetleri alanıdır. Sağlık turizmi;

- ✓ Yaşlı ve engelli turizmi (gezi turları, meşguliyet terapileri, rehabilitasyon ve özel bakım hizmetleri)<sup>21</sup>
- ✓ Termal Turizm ve SPA-Wellnes (Kaplıca tedavileri ve fizyoterapiler, Hidroterapi, Balneoterapi vb.)<sup>22</sup>
- ✓ Medikal Turizm (Kardiyovasküler Cerrahi, Radyoterapi, Tüp bebek, Estetik Cerrahi, Göz-Dış tedavileri)<sup>23</sup>

hizmetlerini kapsamaktadır.

Sağlık turizmi kapsamında en çok turist Azerbaycan, Almanya, İngiltere, Gürcistan ve İran'dan gelmiş olup, bu ülkeleri İspanya, Hollanda, Bulgaristan, Fransa, Rusya, A.B.D., İtalya, Yunanistan ve İsveç takip etmiştir.

Bu amaçla Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu (SATURK) kurulmuş, ayrıca SATURK aracılığıyla tek elden organize edilecek ülkemiz sağlık sistemine güveni tesis etmeye odaklanmış "TURKEY Destination Health" çalışmaları başlatılmıştır.

2018 yılında Türkiye'ye sağlık ve tedavi amacıyla gelen **551.748 ziyaretçi**, kişi başı ortalama **2.013 \$** seviyesinde harcama gerçekleştirmiştir.<sup>24</sup>

20.03.2020 tarihi itibarı ile uluslararası sağlık turizmi yetki belgesi almaya hak kazanmış olan sağlık tesisleri ve aracı kuruluşları sayıları aşağıdaki gibidir,<sup>25</sup>

Kamu Sağlık Tesisleri .....	127
Kamu Üniversite Hastaneleri .....	24
Vakıf Üniversite Hastaneleri .....	24
Özel Sağlık Tesisleri .....	679
Aracı Kuruluş .....	105
<b>Toplam .....</b>	<b>959</b>

T.C. Sağlık Bakanlığı, "sağlık hizmeti almak amacıyla Türkiye'ye gelen yabancıların aldıkları sağlık hizmetinin sonucunda veya seyahat sürecinin her hangi bir basamağından kaynaklanan taraf olduğu hukuki olay veya işlemler neticesinde değişik boyutları olan hukuki problemlerin çıkması kaçınılmaz olduğunu" düşünmektedir.<sup>26</sup>

Doğru stratejiler izlendiği takdirde sağlık turizminin, turizm sektörünün ve bağlantılı olarak da ekonominin "amiral gemisi" olabileceği beklenmektedir. Zira sağlık turizmi, diğer alanların aksine sezonluk olmayıp yılın 12 ayı sürdürülebilir bir turizm hizmetidir.

Termal turizm, SPA-wellness turizmi, engelli turizmi, saç ekimi, obezite cerrahisi gibi farklı alanları kapsayan Türkiye'deki sağlık turizmi, özellikle salgın sürecinin ardından gelebilecek taleplere yanıt verecek kapasiteye

<sup>19</sup> <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/28811,saglik-turizmi-yonetmelikpdf.pdf?0>

<sup>20</sup> Uluslararası Ticarete Hizmet Sektörü, <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/10946,04pdf.pdf?0>

<sup>21</sup> <https://saglikturizmi.saglik.gov.tr/TR,183/ileri-yas-ve-engelli-turizmi.html>

<sup>22</sup> <https://saglikturizmi.saglik.gov.tr/TR,183/termal-saglik-turizmi-ve-spa-wellness.html>

<sup>23</sup> <https://saglikturizmi.saglik.gov.tr/TR,178/medikal-turizm.html>

<sup>24</sup> <https://www.medimagazin.com.tr/guncel/genel/tr-saglik-turizmi-icin-gelen-normal-turisten-3-kat-daha-fazla-harciyor-11-681-82626.html>

<sup>25</sup> <https://saglikturizmi.saglik.gov.tr/>

<sup>26</sup> Sağlık Turizmi Hukuku, <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/10954,12pdf.pdf?0>



sahiptir. Türkiye sağlık turizminde dünyanın önde gelen birkaç ülkesi arasında olup Avrupa'da ise birinci sırada yer almaktadır.<sup>27</sup>

Ayrıca sağlık turizmi ticari bir sektör olarak uluslararası ticaretin parçasıdır ve özellikle sigorta geri ödeme sistemleri ile yapılacak anlaşmalar nedeniyle uluslararası ticari hukukun da ilgi alanına girmektedir.<sup>28</sup> Bu durum, hızla gelişen bir sektör olarak sağlık turizmini, KVKK/GDPR düzenlemeleri kapsamında da gündeme getirmektedir.

GDPR bölgesel kapsamı açısından, hizmetlerin AB yerleşik veri sahiplerini **hedefleme kriterlerinin** varlığı en kritik uygulama esaslarından birisidir. Hedefleme kriterinin uygulanması, kişisel verileri işlenen veri sahibinin vatandaşlığı, ikametgâhı veya diğer yasal statüsü ile sınırlı değildir.<sup>29</sup> GDPR tarafından sağlanan korumanın, *"kişisel verilerinin işlenmesi ile ilgili olarak milliyetleri veya ikamet yerleri ne olursa olsun gerçek kişiler için geçerli olması gerektiğini"* belirtir.<sup>30</sup>

Diğer taraftan hizmet teklifi ve işlem faaliyetleriyle ilgili olarak; hizmetin, AB'deki kişileri yanlışlıkla veya tesadüfen değil, özellikle hedeflemesi, söz konusu hizmetleri ve hizmet sağlayanları doğrudan GDPR yükümlüsü hâline getirmektedir.<sup>31</sup>

Nitekim Yönetmelik, sağlık turizmi hizmetlerinin sunulabilmesi için koyduğu yeterlilik kriterleri içerisinde, *"İngilizceden veya hizmet sunulacak uluslararası **sağlık turistin dilinden Avrupa Dil Portfolyosunda** yer alan B2 dil düzeyini gösterir belgeye sahip olmayı"* şart koşturmaktadır.<sup>32</sup>

Ayrıca, *"tanımları, tanım yapılacak ülkelerin dilleri ve/veya İngilizce dilinde yapılabilme"* koşulu da sağlık turizmi hizmeti sunacakların, GDPR kapsamında *"AB'de bir temsilci tayin etmesi"* de dâhil tüm yükümlülükleri yerine getirmeleri gerekmektedir.

## Termal Turizm

Türkiye'de termal turizm, hem T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı hem de T.C. Sağlık Bakanlığı'nın sorumluluk ve görev alanlarına giren bir konudur.

Termal tesisler; *"toprak, yer altı, deniz ve iklim kaynaklı doğal tedavi unsurlarının tedavi edici faktör olarak kullanıldığı kaplıcalar, içmece ve iklim kür merkezleri ile buralarda kurulan tedavi ve rekreasyon amaçlı üniteleri içeren, termal konaklama veya kür tesisleridir."*<sup>33</sup>

Bu tesislerdeki tedavi edici unsurların özellikleri, bu unsurların tıbbi yönden değerlendirilmeleri ile doğal özelliklerinin ve çevrelerinin korunmalarına ilişkin esaslar, tedavi sırasındaki tıbbi ve teknik koşullar, tıbbi personelin nitelik ve nicelikleri gibi konular T.C. Sağlık Bakanlığı'nca belirlenir. Turizm yatırımı ve işletmesi belgesi taleplerinde T.C. Sağlık Bakanlığı'ndan alınacak izin yazısı ile T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na başvurulur.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı 1. derecede önemli içme, kaplıca ve kür merkezlerinin imar planlarının hazırlanması ve ilgili bölgede tesislerin gerçekleştirilmesi için belge, yardım, kredi verilmesi, teşvikte bulunması ile ilgili işletmelerin denetiminin etkin kılınması, bu konularda ülke içi ve dışı tanıtma faaliyetlerini yönetmektedir.

Mineralize termal sular ile çamurların kaynağın yöresindeki çevre ve iklim faktörleri bileşiminde insan sağlığına olumlu katkı sağlamak üzere doktor denetimi ve programında fizik, tedavi, rehabilitasyon, egzersiz, psikoterapi, diyet gibi destekleri eşgüdümlü kür uygulamaları için yapılan turizm hareketidir.

<sup>27</sup> <https://tr.euronews.com/2020/05/01/pandemi-sonras-sagl-k-turizmine-buyuk-umutlar-baglaniyor>

<sup>28</sup> Sağlık Turizmi Hukuku, <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/10954,12.pdf.pdf?0>

<sup>29</sup> Guidelines 3/2018 on the territorial scope of the GDPR (Article 3) Version 2.1.12 November 2019

<sup>30</sup> Avrupa Veri Koruma Tüzüğü GDPR Açıklama.14

<sup>31</sup> Guidelines 3/2018 on the territorial scope of the GDPR (Article 3) Version 2.1.12 November 2019

<sup>32</sup> <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/28811,saglik-turizmi-yonetmelikpdf.pdf?0>

<sup>33</sup> Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik m.29

BALNEOTERAPİ	: Termal sularla yapılan tedavidir.
TALASSOTERAPİ	: Deniz suyu ve güneşle yapılan tedavidir.
KUMATERAPİ	: Sağlıklı iklim ortamında bulunma suretiyle uygulanan terapi türüdür.
HİDROTERAPİ	: Tatlı su ile yapılan kür, uygulanan kür uygulamasıdır.
SPELEOTERAPİ	: Mağara ortamında yapılan tedavidir.
HELİOTERAPİ	: Güneş tedavisidir.
PELOİDOTERAPİ	: Çamur tedavisidir.

## Deniz Turizmi (Yat Turizmi)

13.Ocak.2007 tarihli Turizm Teşvik Kanunu ile "Yat Turizmi" olan sektörün adı "Deniz Turizmi" olarak değiştirilmiş ve genişletilmiştir. Ülkemizde deniz turizmi gelirleri, turizm gelirlerinin yaklaşık %20'sini oluşturmaktadır.

2002 yılında	1,9 Milyar \$ olan deniz turizmi geliri,
2014 yılında	6,8 Milyar \$'a ulaşmıştır.

Ancak 2015, 2016 ve 2017 yıllarında yaşanan küresel kriz nedeniyle

2017 yılında	3,2 Milyar \$'a gerilemiştir. <sup>34</sup>
--------------	---

Yat turizmi ile ilgili kurulan hukuki model konuyu 3 bölümde düzenlemiştir:

- 1) Yat limanları ve çekek yerleri yatırım ve işletmeciliği
- 2) Yerli ve yabancı yat işletmeciliği (*yacht chartering*) yatırım ve işletmeciliği
- 3) Yerli ve yabancı bayraklı özel yatların giriş çıkış, seyir koşulları ve işlemleri

Daha önce kamu kuruluşlarının tekelinde bulunan liman yatırım ve işletmeciliği yeni yasal düzenleme ile özel girişimcilere de açılmıştır. Yabancı kuruluşların yalnızca yerli ortaklıklarla birlikte yat limanı yatırım ve işletmeciliğine olanak sağlamıştır.

Türkiye'nin yat bağlama kapasitesi, 9.000'i marinalarda olmak üzere, toplam 16.000 civarındadır. Diğer taraftan bu rakamı; Fransa'da 227.000, İspanya'da 107.000 ve İtalya'da 128.000 olan kapasitelerle karşılaştırdığımızda oldukça düşük olduğu görülmektedir. Akdeniz çanağındaki marinalar ve yat bağlama yerlerinin toplam kapasitesi ise 400.000 civarında olup, Türkiye'deki yat bağlama kapasitesi bunun sadece %4,1'ini oluşturmaktadır.<sup>35</sup>

Ülkemize;	2014 Yılında;	125.181 yabancı ve 113.273 Türk,
	2015 Yılında;	94.394 yabancı ve 113.910 Türk,
	2016 yılında ise	56.249 yabancı ve 142.667 Türk yat ile giriş yapmıştır. <sup>36</sup>

Ülkemiz marinaları 2019 yılını %125 doluluk oranıyla kapatmıştır.<sup>37</sup>

Bu veriler göstermektedir ki, her yıl yüzbinlerce kişinin kişisel verileri (*pasaport vb*) turizm işletmeleri ve kamu kurumları tarafından toplanıp işlenmektedir. Bu durumda turizm işletmecilerinin KVKK yükümlükleri yanında GDPR düzenlemeleri kapsamında da sorumluluk ve yükümlülükleri doğmaktadır.

## Av Turizmi

Av turizminin genel turizm gelirleri içerisindeki yeri oldukça düşüktür. 2008 yılında avlanmak için 1.000-1.500 arasında avcı turist gelmiştir. Türkiye yıllık toplam 10 milyon \$ gelir ile bu alanda en alt sırada yer alan ülkeler arasındadır. 5 milyon \$ av hayvanları için Doğa Koruma ve Milli Parklar Genel Müdürlüğü'ne ödenirken diğer yarıyı konaklama, ulaşım, yemek gibi giderler için harcanmıştır.<sup>38</sup>

<sup>34</sup> İMEAK DTO Deniz Ticaret Dergisi Ağustos.2019

<sup>35</sup> <https://uzungol.net/haber/turizm/dunyada-yat-turizmi-ve-turkiye.html>

<sup>36</sup> <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-9863/yat-istatistikleri.html>

<sup>37</sup> <https://www.turizmcinin gazetesi.com/2020/02/yat-turizmi-2019da-altin-yilini-yasadi/>

<sup>38</sup> <https://www.milliyet.com.tr/ekonomi/av-turizminde-ispunya-modeli-519210>

2012-2013 av döneminde ise, toplam 2,5 milyon TL gelir elde edilmiştir.

Diğer taraftan av turizmi, çeşitli çevreler ve sivil toplum kuruluşları tarafından ciddi tepki ve eleştirilen bir etkinlik durumundadır.

Av turizmi ile ilgili olarak iki yasa bulunmaktadır.

1) 3167 sayılı Kara Avcılığı Kanunu

2) 1380 sayılı Su Ürünleri Kanunu

*"Seyahat acenteleri aracılığıyla veya seyahat acentelerine bağlı kalmaksızın avlanmak üzere Türkiye'ye gelecek yabancı turist avcılara, Genel Müdürlükçe yabancı turist avcılar için geçici avcılık belgesi (Ek-2) verilir. Yabancı turist avcılar geçici avcılık belgesi almadan Türkiye'de avlanamaz."*<sup>39</sup>

Ek-2 Belgesi ile yabancı Turist Avcı'dan adı-soyadı, uyuğu, mesleği, adres, telefon numarası, e-posta ve pasaport numaraları gibi kişisel verilerin yanında av silahı ile ilgili bilgiler de toplanmaktadır.

## Turizm Tesisleri

Turizm tesisleri, "konaklama, spor, dinlenme, eğlence ve tedavi amacı ile geliştirilmiş birimleri olabilen T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan Belgeli açık veya kapalı tesislerdir".

### Oteller

Oteller, asli fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir.<sup>40</sup>

Oteller yıldız sayısına göre, yüzme havuzu, çeşitli dillerde süreli yayın, kitap gibi dokümanların yer aldığı okuma mahalli, **sürekli doktor hizmeti ve revir, sauna, Türk hamamı** içermek zorundadır.

Dört ve beş yıldızlı otellerde, "en az 40 metrekare büyüklükte jimnastik salonu; **Türk hamamı, buhar banyosu, kar odası, tuz odası, tuzlu buhar odası, sıcak taş odası, alarm sistemi bulunan sauna, masaj üniteleri, aletli masaj üniteleri, cilt bakım üniteleri** gibi ünitelerden en az dört adedinin" bulunması gerekmektedir.<sup>41</sup>

### Moteller

Moteller, yerleşim merkezleri dışında, karayolları güzergâhı veya yakın çevrelerinde inşa edilen, motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme-içme ve araçlarının park ihtiyaçlarını karşılayan en az on odalı tesislerdir.

### Tatil Köyleri

Doğal güzellikler içerisinde, rahat bir konaklama yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı yaygın yerleşim düzeninde, eğimli arazilerde kottan kazanılan katlar da dâhil olmak üzere en fazla üç katlı yapılardan oluşan ve en az seksen odalı tesislerdir.

Tatil köylerinde, yüzme havuzu, **sürekli hizmet verilmesine yönelik doktor ve hemşire anlaşması ile revir, sauna, Türk hamamı** içermek zorundadır.

Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde, "**bedensel özürllüler için**, en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında odada, ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme-içme ünitesinde, mola noktaları, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel özürllülerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilir."<sup>42</sup>

<sup>39</sup> T.C. Orman ve Su İşleri Bakanlığı, Yerli ve Yabancı Avcıların Av Turizmi Kapsamında Avlanmalarına İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik m.10

<sup>40</sup> Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik m.19

<sup>41</sup> Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik m.19 (r) 10

<sup>42</sup> Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik m.18 (c)

Bu tesislerde, "güvenlik önlemlerinin Türkçe ve en az iki yabancı dilde belirtildiği levhalar" kullanılır.<sup>43</sup>

## Sağlıklı Yaşam Tesisleri

Kültür ve turizm koruma ve gelişim bölgeleri ile turizm merkezlerinde veya bu bölgeler dışında olup desteklenmeleri Bakanlıkça uygun görülen Yönetmelikte belirlenmiş asli konaklama tesisi bünyesinde bulunan, doğal çevre içerisinde düzenlenen; **tedavi**, birlikte düşünme, hareket etme yoluyla ortak motivasyon ve sinerji yaratmaya veya **sağlık tedavisi sonrası rehabilitasyona** veya **terapiye yönelik hizmetlerin verildiği**, müşterilere sağlıklı yaşam hizmeti sunmayı hedefleyen, açık alanlarda doğal spor aktiviteleriyle desteklenen, gıda ve beslenme, doğal bitki banyoları, aroma terapi, güzellik ve estetik, heyecan ve eğlence, **çeşitli yaş grupları için sağlık ve bakım hizmetleri** gibi konu veya konularda uzmanlaşarak işletilen ve hizmetin gerektirdiği ünitelerde uzman personel çalıştırılan tesislerdir.<sup>44</sup>

Bu tesisler turizm işletmesi belgesi taleplerinde; bünyesinde ilgili mevzuatla tanımlanmış sağlık ünitesi bulunması durumunda T.C. Sağlık Bakanlığı'ndan alınacak uygunluk yazısı ile termo mineral su, mineralli su, deniz kaynaklı su, çamur, gaz gibi doğal unsurların tedavi amaçlı kullanılmaması durumunda ise bu maddelerin içme ve yıkanma ve benzeri amaçlı kullanımlarının sakıncalı olmadığına ilişkin ilgili idare yazısı ile T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na başvururlar.

## Temalı tesisler

Geleceğin dünyası, bilim, bilimkurgu, tarih, kültür, bitki ve hayvan türlerinin doğal ortamlarında yaşatılması, safari parkında veya film stüdyolarında müşteriler için katılım ve canlı izleme imkânının sağlanması, gelenek ve birikimler ile dünya coğrafyası gibi belirli bir konunun görsel ve işitsel ileri teknolojinin de yardımıyla tanıtıldığı ve müşterinin izlemesine sunulduğu eğlenceye ve bilgilendirmeye yönelik tesislerdir.

Bu tesislerde **doktor ve hemşire hizmetinin verildiği ilk yardım araç ve gereçlerine sahip revir bulunması** ve **bedensel engelliler** için düzenlemelerin (*genel tuvaletler, dolaşım alanları, özel seyir koltuğu gibi*) yapılması gerekmektedir.<sup>45</sup>

## 4.3. KVKK/GDPR ve Turizm/Otelcilik Sektöründeki Yükümlülükler

Turizm ve otelcilik işletmeleri verdikleri hizmetler için KVKK ve GDPR düzenlemeleri kapsamında bir dizi yükümlülükleri bulunmaktadır. Türkiye'de turizm sektörü büyük bir potansiyel oluşturmaktadır. Başta AB ülkeleri olmak üzere dünyanın birçok ülkesinden birçok kişi ülkemizi çeşitli amaçlarla ziyaret etmektedir. Bu ziyaret sürecinde bu kişilerin kişisel verileri ve özel nitelikli kişisel verileri olmak bilgileri toplanıp işlenmekte ve paylaşılmaktadır.

Bu durum başta kamu kurum ve kuruluşları olmak üzere, birçok kişi ve kurum ile de paylaşılması, turizm ve otel işletmelerine kişisel verilerin korunması kapsamında yükümlülükler getirmektedir.

Aşağıda bunlara ilişkin bazı örnekler yer almaktadır.

Kimlik Bildirme Kanunu ve yönetmeliklerinde yer alan ilgili hükümler;

**Kanun Madde 2-** Otel, motel, han, pansiyon, bekâr odaları, kamp, kamping, tatil köyü ve benzeri her türlü, özel veya resmi konaklama yerleri ile özel sağlık müesseseleri, dinlenme ve huzur evleri, dini ve hayır kurumlarının sosyal tesislerinin sorumlu işleticileri, bu yerlerde ücretli veya ücretsiz, gündüz veya gece, yatacak yer gösterdikleri yerli veya yabancı herkesin kimlik ve geliş ayrılış kayıtlarını, örneğine ve usulüne uygun şekilde günü gününe tutmak, genel kolluk örgütlerinin her an incelemelerine hazır bulundurmak, Devlet İstatistik Enstitüsüne, talebi halinde vermek zorundadırlar.<sup>46</sup>

<sup>43</sup> Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik

<sup>44</sup> Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik m.30

<sup>45</sup> Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik m.36

<sup>46</sup> Kimlik Bildirme Kanunu m.2

**Kanun Madde 14-** Bu Kanuna göre verilecek belgeler ve yapılacak her türlü bildirimler, her çeşit vergi, resim ve harçtan muaftır. Mahkeme kararı olmadıkça, yetkili resmi örgütler dışında, hiç kimsenin bunlardan yararlanmasına müsaade edilemez.

**Yönetmelik Madde 24-**Bir yıla ait konaklama belgeleri, düzenlendiği yılı izleyen takvim yılından başlayarak bir yıl; konaklama yeri kayıt defterleri, dolduğu yılı izleyen takvim yılından başlayarak beş yıl süre ile, sorumlu işleticinin sorumluluğu altında tesiste saklanır.<sup>47</sup>

Bu düzenlemeler ile ilgili bir ihlal örneği yaşanmış ve aşağıda görüleceği gibi ilgili kurum aleyhine idari ve para cezaları verilmiştir.<sup>48</sup>

*Otelde Kimlik Bildirme Kanunu gereğince alınan kişisel verilerinin gizliliğinin korunmadığı gerekçesiyle İçişleri Bakanlığı'na başvurarak, otelde kaldığı yönünde Emniyet'te GBT'sinin (Genel Bilgi Toplama) bulunup bulunmadığı konusunda kendisine bilgi verilmesini istemiştir. İçişleri Bakanlığı, yasal mevzuatı gerekçe göstererek bu talebi reddetmiştir.*

*Daha sonra açılan davada, İçişleri Bakanlığı, mevzuat gereği otelde kalan kişinin kaydının tutulmasının zorunlu olduğunu ve kaydın tutulmasındaki amacın suç ve suçlularla mücadele olduğunu savunarak, hukuka uygun olarak tutulan kayıtların silinmesinin mümkün olmadığını belirterek davanın reddini istemiştir.*

*Mahkeme, "Davacının otel kaydı, davalı idare sistemine bildirildi. Davacı hakkında tutulan kayıtların gizlilik içinde muhafaza edilmemesi ve davacıya veya başkalarına bilgi aktaracak kişiler tarafından da görülmesi, sistemin gizli olmadığını ve sorumsuz kişi veya kişilerin müdahalesine açık olduğunu göstermektedir. Yani davalı idare, gizli olması gereken bilgileri koruma konusunda gerekli hassasiyeti göstermemiştir. Bu hassasiyetin gösterilmemiş olması, özel hayatın gizliliğini ihlal sonucunu doğurduğuna" hükmetmiştir.*

*Davacının kayıtlarının davalı idarece gereken özen gösterilmeden saklandığını belirten mahkeme, "Suç ve suçlu ile mücadele için erişim amacı dışında üçüncü kişilerin erişimi imkânının olduğu ve davacının gelinen aşamada bilgilerinin üçüncü kişilerin görmesine açık olmaması noktasında gereken özen ve dikkati göstermediğini" gerekçe göstererek davayı kabul ederek, davacının otel kaydının silinmesi yönündeki talebini yerine getirmeyen İçişleri Bakanlığı'nın bu işleminin iptaline, talep ettiği 5.000 TL manevi tazminatın da faiziyle ödenmesine oybirliği ile karar vermiştir.*

Bu örnekten anlaşılacağı üzere, yasa gereği bile toplansa kişisel verilerin ihlali sözkonusu olduğu durumlarda, kamu kurumlarına bile ciddi yaptırımlar uygulanmaktadır. Kaldı ki, mevcut veri koruma düzenlemelerine uygun davranmayan ve gerekli idari ve teknik önlemleri almayan tüm kurum ve kuruluşlar ciddi yaptırımlara maruz kalabilirler.

Bu açıdan KVKK düzenlemelerine göre, turizm sektöründeki hizmetler ile ilgili işlemlerde işlenen kişisel verilerin korunması kritik bir konudur. Çünkü düzenlemeler açısından **turizm şirketleri ve/veya oteller** veri sorumlusu veya veri işleyen olarak hukuki yükümlülükler sahiptir.

Turizm hizmetleri sunanların genel olarak işlediği kişisel veriler (*örneğin, personel kayıtları ve hasta kayıtları*) ile ilgili olarak **veri sorumlusu** iken, 3. taraflardan alarak kendi bilişim sisteminde kaydedip saklamakta olduğu kişisel veriler için de bir **veri işleyen** konumundadır.

Düzenlemelere göre turizm ve otelcilik sektöründeki kuruluşların çoğu durumda doğrudan **veri sorumlusu**, bazı durumlarda da **veri işleyen** niteliğini haiz olmaktadır. Bu durum, ilgili tarafların gerek doğrudan **veri sorumlusu**, gerekse de **veri işleyen** niteliği ile hem kendisinin eylemlerinden **doğrudan** hem de kişisel verileri paylaştıkları tarafların işleyeceği eylemlerden dolayı **müştereken sorumluluklar** doğurmaktadır.

Bu durum, KVKK uyarınca turizm ve otelcilik sektörü tarafından, yapılan işlemler ile ilgili çok kapsamlı ve detaylı bir **"envanter"** çıkarılmasını ve **"risk/etki analizlerinin"** yapılmasını gerektirmektedir.

Turizm ve otelcilik hizmeti sunan işletmelerin kişisel verileri işlenen gerçek kişilere (*ilgili kişi*) yönelik doğrudan yükümlülükleri de bulunmaktadır. İlgili kişilerin kendileriyle ilgili olarak işlenen veriler bakımından tam ve doğru şekilde yetkililer tarafından işleme öncesinde (*en geç veri işlemesi esnasında*) aydınlatılması gerekir. Bu sorumluluğun yerine getirilmemesi veya gereği gibi yerine getirilmemesi turizm ve otelcilik sektöründeki

<sup>47</sup> Kimlik Bildirme Kanununun Uygulanması İle İlgili Yönetmelik m.24

<sup>48</sup> <https://www.haberturk.com/yasam/haber/1089899-mahkeme-kararini-verdi-otel-kayitlari-silinecek>

işletmeler ile kişilerin doğrudan sorumluluğunu doğurur. Aynı şekilde ilgili kişilerin KVKK ile özel olarak koruma altına alınmış olan haklarına turizm ve otelcilik sektörü çalışanları tarafından riayet edilmemesi de aynı şekilde hukuki ve cezai sorumluluklar doğuracaktır.

Kanunlarda "açıkça" öngörülen hallerde kişisel verilerin ilişkili olduğu kişinin (ilgili kişi) "açık rızası"nı almadan veri işleyebileceksen, Kanun'da sayılan istisnai işleme şartlarından herhangi birinin bulunmaması halinde ise veriyi işleyebilmek için ilgili kişinin açık rızasının alınması bir zorunluluktur.

Ancak bu istisnaların yanında düzenlemeler, kurum ve kuruluşlara veri güvenliği konusunda da yükümlülükler getirmektedir. Düzenlemede "Veri paylaşılan kamu idareleri ile gerçek ve tüzel kişiler, **paylaşılan verinin gizliliğinden ve güvenliğinden sorumludur**. Bu fıkranın aksine davrananlar hakkında, veri paylaşımı yapılanlar da dâhil olmak üzere 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu ile diğer ilgili mevzuat hükümleri uygulanır." denilmektedir.

Düzenlemeler bilindiği üzere özel nitelikli kişisel veri sayılan sağlık verileri için ek tedbirler içermekte ve ihlali halinde yaptırımlar öngörmektedir. Bunun yanında KVKK, sağlık mevzuatında yer alan **sır tutma** sorumluluklarına ek olarak bir dizi yeni yükümlülükler de getirmiştir.

Düzenlemeler kişisel verilerin "silinmesi", "yok edilmesi" veya "anonim hale getirilmesi"ni de içermektedir. Keza, Kanun kişisel verilerin yurt içinde veya yurt dışına aktarılması bakımından ek yükümlülükler getirmekte, hatta belirli durumlarda Kişisel Verilerin Korunması Kurulu'nun iznini şart koşmaktadır.

Veri güvenliğinin Kanun'da öngörülen çerçevede tesis edilmesi turizm ve otelcilik sektörü için başlı başına bir yükümlülüktür. Bu yükümlük sadece idari tedbirler alınmasını gerektirmemekte, aynı zamanda çeşitli teknik tedbirlerin alınmasını zorunlu kılmaktadır.

Ülkemizdeki turizm ve otelcilik sektöründe verilen hizmetlerin sadece ülkemiz vatandaşları ile sınırlı olmadığı göz önüne alındığında veri güvenliğine ilişkin alınması gereken tedbirlerin de sadece bu işletmelerle ve yine sadece ülke sınırlarında alınması gereken tedbirlerden ibaret olmadığı açıktır.

Kişisel verilerin gerek yurtiçinde gerekse de yurtdışına aktarılmasında "yeterli önlemlerin" alınması, belirli durumlarda "yeterli bir korumayı yazılı olarak taahhüt edilmesi" gibi ek önlemlerin de alınması gerekmektedir.

**Yurtdışına aktarılacak kişisel sağlık verileri** ise, KVKK düzenlemelerindeki koşullara ve yerine göre KVK Kurulu'nun iznine tabiidir. Bu nedenle yurtdışına veri aktarımı gerektiren tüm işlem süreçleri de KVKK düzenlemelerine uyum bakımından gözden geçirilmelidir.

İzmir Ticaret Odası tarafından hazırlanan Mart.2018 tarihli "Avrupa Genel Veri Koruma Tüzüğü GDPR" başlıklı belgede "GDPR sadece AB üyesi ülkelerdeki şirketleri değil, AB üyesi ülkelere mal alan, bu ülkelere mal satan ve AB vatandaşı personeli veya müşterisi bulunan tüm işletmeleri ilgilendirmektedir. Dolayısıyla Türkiye'de de konunun pek çok açıdan yüksek sesle ve sık şekilde gündeme taşınması, AB veri güvenliği sisteminin güncel yapısının Türkiye'deki kamu, iş dünyası, akademi ve sivil toplum merkezli paydaşlar tarafından anlaşılır hale gelmesi gerekmektedir. **Çünkü AB vatandaşlarının kişisel verilerini bulunduran tüm firmalar bu yasal düzenlemeye uymak zorunda olacaktır.**" ifadeleri ile kendi üyelerini GDPR yükümlülüğü hakkında özellikle uyarmaktadır.<sup>49</sup>

GDPR düzenlemeleri, verilerin nerede tutulduğuna bakılmaksızın, AB yerleşik bireylere ait kişisel verilerin, özellikle de kişisel sağlık verilerinin işlenmesi durumunda AB dışındaki kurum ve kuruluşları da kapsamaktadır. **AB'de yerleşik veri sahiplerine mal ve hizmet sağlayan ya da davranışlarını izleyen** AB üyesi olmayan veri sorumlusu ve/veya veri işleyenleri, dolayısıyla **ülkemizdeki turizm ve otelcilik** şirketlerini de kapsamaktadır.

Nitekim GDPR düzenlemelerinin bölgesel kapsamı ile ilgili ayrıntılı açıklamalar yaparak örnekler veren 12.Kasım.2019 tarihli EDPB'nin "GDPR 3.maddesinde Yer Alan Bölgesel Kapsam üzerine Rehber"inde açıklayıcı örneklerin bazıları ve bunlara karşılık gelen yükümlükler, Türkiye'deki kurgusal işletmeler ile açıklanmıştır;<sup>50</sup>

<sup>49</sup> İZTO, Avrupa Genel Veri Koruma Tüzüğü (GDPR), Uluslararası İlişkiler Müdürlüğü, Hande Türker Mart 2018

<sup>50</sup> Guidelines 3/2018 on the territorial scope of the GDPR (Article 3) Version 2.112 November 2019



**Örnek 14:** Türkiye'de yerleşik ve yönetilen bir web sitesi, kişiselleştirilmiş aile fotoğraf albümlerinin oluşturulması, düzenlenmesi, basılması ve gönderilmesi için hizmetler sunmaktadır. Web sitesi İngilizce, Fransızca, Hollandaca ve Almanca olarak mevcuttur ve ödemeler Euro olarak yapılabilir. Web sitesi fotoğraf albümlerinin yalnızca Fransa, Belçika ve Almanya'da posta yoluyla dağıtılacağını gösteriyor.

Bu durumda, kişiselleştirilmiş aile fotoğraf albümlerinin oluşturulması, düzenlenmesi ve yazdırılmasının **AB hukuku anlamında bir hizmet oluşturduğu açıktır**. Web sitesinin AB'nin dört dilinde mevcut olması ve fotoğraf albümlerinin altı AB Üye Devletinde posta yoluyla teslim edilebilmesi, Türk web sitesinde Birlikteki kişilere hizmet sunma niyetinin olduğunu göstermektedir.

Sonuç olarak, Türk web sitesi tarafından bir veri sorumlusu olarak gerçekleştirilen işlemin Birlikteki veri sahiplerine bir hizmet sunulmasıyla ilgili olduğu ve bu nedenle **GDPR'nin 3 (2) (a) maddesindeki yükümlülüklerine ve hükümlerine tabi olduğu açıktır**.

Madde 27 uyarınca, **veri sorumlusunun Birlik'te bir temsilci tayin etmesi gerekecektir**.

**Örnek 21:** Bir Türk şirketi, İngilizce, Fransızca ve İspanyolca konuşan tur rehberleriyle Orta Doğu'da kültürel paket seyahatleri sunuyor. Paket seyahatler, üç dilde mevcut olan bir web sitesi aracılığıyla özellikle ilan edilir ve teklif edilir, böylece çevrimiçi rezervasyon ve Euro ve GBP cinsinden ödeme yapılabilir.

Pazarlama ve ticari araştırma amacıyla, Tunus'ta kurulan bir veri işleyene, çağrı merkezine, önceki seyahatleri hakkında geri bildirim almak ve yeni teklifler ve varış yerleri hakkında bilgi vermek için İrlanda, Fransa, Belçika ve İspanya'daki eski müşterilerle iletişim kurmasını bildirir.

Veri sorumlusu, hizmetlerini AB'deki kişilere sunarak **'hedefliyor'** ve **işlemesi de madde 3 (2) kapsamına girecektir**.

AB'deki kişilere karşı veri sorumlusunun hizmetlerini tanıtan Tunuslu veri işleyenin işleme faaliyetleri, veri sorumlusunun hizmet teklifiyle de ilgilidir ve bu nedenle Madde 3 (2) kapsamına girer. Ayrıca, bu özel durumda, Tunuslu veri işleyen, Türk veri sorumlusu adına ve talimatı üzerine hizmet sunarak, hedefleme kriterlerinin yerine getirilmesi ile ilgili işlem faaliyetlerinde aktif olarak yer almaktadır.

**Örnek 24:** Örnek 14'de atıfta bulunulan ve Türkiye'de yönetilen web sitesi, kişiselleştirilmiş aile fotoğraf albümlerinin oluşturulması, basımı, basımı ve nakliyesi için hizmetler sunmaktadır. Web sitesi İngilizce, Fransızca, Hollandaca ve Almanca dillerinde mevcuttur ve ödemeler Euro veya Sterling olarak yapılabilir. Web sitesi, fotoğraf albümlerinin yalnızca Fransa, Belçika ve Almanya'da posta yoluyla dağıtılacağını gösteriyor. Bu web sitesi GDPR'a tabi olmak kaydıyla, Madde 3 (2) (a) uyarınca, **veri sorumlusunun Birlik'te bir temsilci tayin etmesi gerekir**.

Temsilci, sunulan hizmetin mevcut olduğu Üye Devletlerden birinde, bu durumda Fransa, Belçika, Hollanda, Lüksemburg veya Almanya'da kurulmalıdır. **Veri sorumlusunun ve Birlikteki temsilcisinin adı ve iletişim bilgileri**, fotoğraf albümlerini oluşturularak hizmeti kullanmaya başladıklarında **veri sahiplerine çevrimiçi olarak sunulan bilgilerin bir parçası olmalıdır**. **Ayrıca, web sitesinin genel gizlilik bildiriminde de görünmelidir**.

İlginç olan, genel bir açıklama için verilen örneklerin üçünün Türkiye'den seçilmiş olması, ama daha da ilginç olan ise 3 örneğin de **turizm sektöründen** seçilmiş olmasıdır. Bu, AB ülkelerinin özellikle kişisel veriler (GDPR) konusunda Türkiye'ye gelen vatandaşları ile Türkiye'deki turizm ve otel işletmeleri konusunda temel yaklaşımlarını göstermektedir.

GDPR düzenlemeleri, KVKK düzenlemelerine göre çok daha geniş bir kapsama sahip olup, yaptırımları da KVKK yaptırımlarına göre çok daha ağır şartlar içermektedir.

### 4.3. KVKK/GDPR ve Turizm/Otelcilik Sektöründeki Riskler

Turizm ve otelcilik sektöründe veri ihlalleri konusundaki en büyük risklerden birisi, diğer tüm sektörlerde olduğu gibi siber güvenlik tehditleridir. İstatistiklere göre, siber saldırıların en çok yoğunlaştığı alanlardan birisi turizm sektörüdür. Bunun temel sebeplerinden birisi, turizm ve otelcilik sektöründe siber güvenlik altyapılarına yeterince yatırım yapılmaması ve gerekli önlemlerin alınmaması olarak değerlendirilmektedir.

Yapılan bir araştırma, tekrarlanan veri ihlallerine ve bilgisayar korsanlığı girişimlerine rağmen, en az siber güvenlik yatırımını gıda ve turizm sektöründeki firmaların yaptığını ortaya koymaktadır.<sup>51</sup>

Sektör	Ortalama Siber Güvenlik Yatırımı		
	2017/2018	2018/2019	Değişim (%)
Finans/Sigorta	17.900	22.050	23%
Sağlık	2.770	16.800	506%
Bilişim/İletişim	14.300	15.400	8%
Ulaşım/Lojistik	6.570	7.730	18%
Eğitim	8.400	7.220	-14%
Elektrik-Su-Gaz/Üretim	2.370	5.420	129%
İnşaat	1.300	3.750	188%
Bilim/Teknoloji	4.270	3.500	-18%
İdari/Emlak	1.860	2.870	54%
Eğlence/Hizmet	770	1.940	152%
Konaklama/Yiyecek	900	1.080	20%

Benzer bir araştırma da, siber saldırıların sektörler üzerinde yarattığı maliyetlerinin bazı sektörlerde düşerken, seyahat ve eğlence sektöründe ciddi bir biçimde arttığını ortaya koymuştur. Özellikle en büyük tek bir saldırı açısından en fazla maliyet artışı yine seyahat ve eğlence sektöründe oluşmuştur.<sup>52</sup>

Sektöre Göre Siber Saldırıların Ortalama Maliyeti (\$)					
	Sağlık/Ezca	Seyahat/Eğlence	Finans	Ulaşım	Teknoloji/Medya/Telekom
2019	726.000	703.000	628.000	530.000	464.000
2018	103.000	148.000	400.000	157.000	349.000
Sektöre Göre En Büyük Siber Saldırının Ortalama Maliyeti (\$)					
	Sağlık/Ezca	Seyahat/Eğlence	Finans	Ulaşım	Teknoloji/Medya/Telekom
2019	388.000	427.000	301.000	229.000	288.000
2018	11.000	29.000	83.000	38.000	52.000

Bu durum, siber güvenlik ve kişisel verilerin korunması açılarından turizm ve otelcilik sektörünün en temel sorunlarından ve çözülmesi gereken öncelikli konularından birisi olarak ele alınmalıdır.

Yapılan siber saldırılar ve veri ihlallerinin büyük çoğunluğu kurum içi zafiyetlerden ve insan hatalarından kaynaklanmaktadır. Ayrıca, işletmelerin bilişim altyapısındaki yetersizlikler, sistemlerdeki yapılandırma hataları ile çalınan veya kaybedilen kayıt ortamları ve bilgisayarlar veri saçılmasındaki diğer faktörlerdir. Turizm ve otelcilik sektöründe kullanılan özellikle kredi kartları gibi kişisel verilerin, maddi çıkar karşılığı reklam ve pazarlama amaçlı satışının yapılması ise bir diğer teşvik nedenidir.

Siber saldırganların turizm ve otelcilik hizmetleriyle ilgili sistemlere sızması halinde, müşteri adları, adresleri, telefon numaraları gibi kişisel veriler ile bazı durumlarda da tıbbi veriler, tedaviler, ilaç bilgileri ve sigorta kayıtları da dâhil olmak üzere birçok özel nitelikli kişisel bilgileri ele geçirmeleri söz konusudur.

Veri ihlalleri sonucunda saçılan verilerin büyük bölümünü (%72) **kişisel sağlık verileri** (özel nitelikli kişisel veriler) oluşturmaktadır.

Turizm ve otelcilik işletmelerinde, satış verilerini toplamak için Satış Noktası Terminallerine (PoS), sistemlere erişim için personele gönderilen kimlik avı e-postaları ve otel genelindeki WiFi erişim noktalarına yönelik siber saldırılar düzenlenmektedir.

Örneğin RevengeHotels saldırılarının çoğunluğu Brezilya'da gerçekleşirken, Arjantin, Bolivya, Şili, Kosta Rika, Fransa, İtalya, Meksika, Portekiz, İspanya, Tayland ve Türkiye'de de saldırılar tespit edildi.<sup>53</sup>

Bütün bunlar göstermektedir ki, turizm ve otelcilik işletmelerinin KVKK/GDPR düzenlemelerinin gereklerini yerine getirerek, uyumluluk süreçlerini bir an önce tamamlamaları sadece bu düzenleme yükümlülükleri

<sup>51</sup> <https://www.scmagazineuk.com/hospitality-spends-least-cyber-security-shows-sector-by-sector-report/article/1667375>

<sup>52</sup> Hiscox Cyber Readiness Report 2019 s.7 <https://www.hiscox.com/documents/2019-Hiscox-Cyber-Readiness-Report.pdf>

<sup>53</sup> <https://www.zdnet.com/article/hotel-front-desks-are-now-a-hot-target-for-hackers/>



açısından değil aynı zamanda kurumsal itibar, müşteri güvenliği ile turizm şirketleri ve otellere duyulan güven ve maddi kayıplar açısından da büyük önem arz etmektedir.

Turizm ve otelcilik sektörü, sadece yoğun bir kişisel veri işlemekle kalmaz, bu verileri çok değişik amaçla saklar ve paylaşır. Bu amaçla, turizm ve otelcilik işletmelerinde kullanılan sistemler ve uygulamaların başlıcaları aşağıdaki gibidir;

- ✓ Müşteri İlişki Yönetimi Sistemleri (MİY/CRM)
- ✓ Rezervasyon Sistemleri
- ✓ Check-in
- ✓ Çalışan Yönetim Sistemleri
- ✓ Web Sitesi Geliştiricileri
- ✓ Müşteri Veritabanları
- ✓ Ödeme İşlemcileri
- ✓ Sadakat Programları
- ✓ E-posta Pazarlamacılığı
- ✓ Sosyal Medya Pazarlamacılığı
- ✓ Çerez Yönetim Sistemleri
- ✓ Güvenlik Kameraları
- ✓ Ek hizmetler

*Masajlar / Sauna / Fotoğraf / Yerel Tarihi ve Turistik Geziler vb*

Turizm ve otelcilik işletmelerinin ilk yapması gereken işlerden biri, tüm kişisel verilerin gözden geçirilmesidir. Bu amaçla, geçmiş ve hâlihazırdaki çalışanlar ve tedarikçiler ile tüm müşterilerin kayıtları incelenip, aydınlatma ve rıza metinleri kişisel verilerin korunması düzenlemeleri açısından dikkatlice değerlendirilmelidir. Temel olarak, kişisel olarak tanımlanabilir bilgiler içeren her şey ele alınmalıdır.

Düzenlemelere göre turizm ve otelcilik işletmeleri çoğu durumlarda doğrudan **veri sorumlusu**, bazı durumlarda da **veri işleyen** niteliğini haiz olmaktadır. Bu turizm şirketleri ve oteller için, gerek doğrudan **veri sorumlusu**, gerekse de **veri işleyen** niteliği ile hem kendilerinin eylemlerinden **doğrudan** hem de kişisel verileri paylaştıkları 3. tarafların işleyeceği eylemlerden dolayı **müştereken sorumluluklar** doğurmaktadır.

Bu kapsamda, sağlık turizmi de dâhil turizm ve otelcilik şirketleri tarafından;

- ✓ Bazı veriler **kanunun açık hükümleri** uyarınca işlenmekte,
- ✓ Bazı işlemler için **ilgili kişinin aydınlatılması**,
- ✓ Bazı işlemler için ise **açık rıza alınması**,
- ✓ Ayrıca, bu verilerin yurtdışına aktarılması durumunda bazı **özel işlem** ve **izinlerin alınması** gerekmektedir.

Bu durum, KVKK uyarınca bu turizm ve otelcilik işletmeleri tarafından, yapılan işlemler ile ilgili çok kapsamlı ve detaylı bir "**envanter**" çıkarılmasını ve "**risk/etki analizlerinin**" yapılmasını gerektirmektedir.

**Yurtdışına aktarılacak kişisel veriler, özellikle sağlık verileri** ise, KVKK düzenlemelerindeki koşullara ve yerine göre KVK Kurulu'nun iznine tabiidir. Bu nedenle yurtdışına veri aktarımı gerektiren tüm işlem süreçleri de KVKK düzenlemelerine uyum bakımından gözden geçirilmelidir.

KVKK'nın 17. maddesinde işaret edildiği üzere, **TCK 135 ile 140** arasında düzenlenmiş olan suç ve cezalar öncelikle kişisel verilerin korunmasını ihlal eden fiilleri kapsar. Kişisel verilerin korunması ile ilgili suç teşkil eden fiilleri işleyenleri, her bir fiil için 1 yıldan 6 yıla kadar hapis cezaları öngörülmektedir. Örneğin, kişisel verileri hukuka aykırı olarak bir başkasına veren bir turizm ve otelcilik hizmetleri yöneticisi veya çalışanları, TCK 136'daki **suçun nitelikli halini işlemiş olacağından** 3 ile 6 yıl arasında bir hapis cezasına çarptırılacaktır.

KVKK'nın 18. maddesinde çeşitli kabahatler tanımlanmıştır. Bu kabahatleri işleyen veri sorumlularına **5.000 TL ile 1.000.000 TL** arasında idari para cezaları uygulanır. Her bir ihlal bakımından ayrı ayrı söz konusu olacak olan

bu cezalar kişisel verilerin korunmasına ilişkin yükümlüklerini yerine tam olarak getirmeyen turizm ve otelcilik sektöründeki bazı şirketler bakımından önemli bir risktir. Örneğin, veri güvenliğine ilişkin yükümlülüklerinin yerine getirilmemesi nedeniyle **1.000.000 TL**'sına kadar idari para cezası verilmesi mümkündür.

Son olarak kişisel verilerin korunmasına ilişkin yükümlüklerin ihlali beraberinde özel hukuk hükümlerine göre turizm ve otelcilik hizmeti sunan şirketlerin sorumluluğunu doğuracaktır. İdari para ve disiplin cezaları ile hapis cezalarının yanı sıra 6698 sayılı kanunun 14. maddesinin (3). fıkrasına göre "*Kişilik hakları ihlal edilenlerin, genel hükümlere göre tazminat hakkı saklıdır.*" Kişisel verilerin korunması bilinci yaygınlaştıkça, her geçen gün sayısı artarak devam edecek olan tazminat taleplerine muhatap olacaklardır.

Ayrıca, KVKK'nın kapsamına sadece otomatik olarak işlenen kişisel veriler değil, bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla işlenen veriler de girmektedir. Bu nedenle basılı veya dijital ortamda işlenip işlenmediğine bakılmaksızın turizm ve otelcilik hizmetleri sürecinde işlenen ve kişisel veri niteliği taşıyan, kişisel sağlık verileri de dâhil her türlü veriler bakımından KVKK tarafından belirlenmiş yükümlükler ve bu uygulamalara bağlı riskler mevcuttur.

Avrupa yerleşik kişilere yönelik işlemlerden dolayı da ayrıca GDPR düzenlemeleri kapsamında bazı idari ve hukuki yükümlülükler ile ciddi idari para cezası riskleri söz konusudur.

Avrupa yerleşik kişilere yönelik işlemlerden dolayı da ayrıca GDPR düzenlemeleri kapsamında bazı idari ve hukuki yükümlülükler ile ciddi idari para cezası riskleri söz konusudur.

GDPR, özellikle **özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesi** durumunda "**Veri Sorumlu Temsilcisi**" atanması (m.37) ve "**Veri Koruma Etki Değerlendirmesi**"nin yapılması (m.35) gibi bir takım yükümlülükleri de otomatik olarak zorunlu kılmaktadır.

Özellikle Avrupa yerleşik kişilerin sağlık verisi gibi özel nitelikli verilerini işleyen veri sorumlularının, her şeyden önce Avrupa'da kurulu bir temsilci atamaları ve işledikleri sağlık verileri gibi hassas veriler için "*Veri Koruma Etki Değerlendirmesi*" (DPIA) yapmaları gerekmektedir. Bu ve benzeri önkoşulları yerine getirmeyenler için bir önceki mali yılın yıllık **dünya çapındaki cirosunun %2**'sine kadar veya **10.000.000 €**'ya kadar (*hangi meblağ yüksek ise, o geçerlidir*) idari para cezası uygulanma riski bulunmaktadır.

Bir veri ihlali durumunda ise; bir önceki mali yılın yıllık **dünya çapındaki cirosunun %4**'üne kadar veya **20.000.000 €**'ya kadar (*hangi meblağ yüksek ise, o geçerlidir*) idari para cezası uygulanma riski vardır.

GDPR düzenlemelerine göre de "*bir ihlal sonucu **maddi veya manevi zarar gören herhangi bir kişi, yaşanan zarara ilişkin olarak veri sorumlusu veya veri işleyenden tazminat alma hakkına sahiptir.***"

GDPR düzenlemelerinin turizm ve otelcilik sektörü için gerçekte en ağır cezası ise üçüncü bir ülkedeki bir alıcıya veya uluslararası bir kuruluşa yönelik **veri akışlarının askıya alınması** durumudur.

Türkiye turist sayısında dünyada 6. sırada yer alırken, turizm gelirinde ise 14. sırada yer almaktadır.<sup>54</sup> Türkiye'de verilen turizm ve otelcilik hizmetlerinin oldukça düşük kâr payları ile yürütüldüğü ve üstelik Covid-19 salgınıyla birlikte, dünyanın çoğu bölgesinde ve Türkiye'de turizm ve otelcilik sektörünün bu salgından oldukça ciddi biçimde etkileneyeceği göz önüne alındığında, GDPR kapsamında kesilecek idari para cezaları ve olası tazminat bedellerinin, bu sektörde çok ciddi bir yüke de dönüşebileceğini göstermektedir.

Bu süreçte en sert darbeyi alacak sektörlerden birisi turizm ve otelcilik sektörü olacaktır.<sup>55</sup>

<sup>54</sup> <https://www.turizmgunlugu.com/2019/10/01/turkiye-ziyaretci-gonderen-ulkeler/>

<sup>55</sup> <https://www.turizmgunlugu.com/2020/04/09/coronavirus-sonrasi-seyahat-ve-turizm/>

## 4.6. Uyumluluğa Yönelik Adımlar

Günlük çalışma süreçlerine etkili veri koruma denetimleri uygulamak büyük bir zorluktur, ancak KVKK ve GDPR düzenlemeleri yürürlüğe girdiğinden bu yana, kişisel verilerin toplanması, işlenmesi ve paylaşılması, bu düzenlemeler açısından bazı uyumsuzluklara yol açabileceğinden turizm ve otelcilik sektöründeki kurum ve kuruluşları büyük para cezaları ve itibar gibi ciddi riskler beklemektedir. Etkili bir uyumluluk sürecinde ise ticari faydalar da vardır: yolcularının, çalışanlarının ve iş ortaklarının mahremiyetini koruyan ve uygun şekilde hedeflenmiş turizm ve otelcilik sektöründeki işletmelerin iş, personel ve müşteriler için daha cazip olmaları ve bunları elinde tutması daha olasıdır.

Turizm ve otelcilik sektöründe faaliyet gösteren işletmeler KVKK/GDPR düzenlemelerine uyumluluk için yapması gereken iş ve işlemler temel aşağıdaki gibidir:

### Farkındalık

Turizm ve otelcilik sektöründeki işletmelerin KVKK/GDPR uyumluluk projelerini ve bu düzenlemeler göre nelere ihtiyacı olduğu ve kendi kuruluşları için önemli risklerin ne olduğu konusunda özellikle üst yönetim arasında farkındalığı artırarak başlatmaları çok önemlidir.

İşletmenin gerekli zamanı ve kaynakları taahhüt etmesini ve mahremiyete saygı duyan bir kültür geliştirmesini sağlamak için doğru insanları en üst yönetim seviyesine dâhil etmek gerekir.

### Eğitim

KVKK/GDPR uyumluluk projesinin başlangıcında farkındalığa yönelik ve daha uyumluluk politika ve planlarının uygulanmasına yönelik tüm personele gerekli eğitimler verilmelidir.

Turizm ve otelcilik işletmeleri tarafından başta pasaport bilgileri olmak üzere çok fazla kişisel veri toplanıp, saklanmakta ve paylaşılmaktadır. Bu nedenle tüm çalışanlara belirli aralıklarla ve uygun ölçüde eğitimlerin verilmesi de önemlidir.

### Veri Koruma Takımının Oluşturulması

KVKK/GDPR uyumluluk projesini yürütmek için yönetimin tam desteğiyle, risk, yasal ve bilişim teknolojileri çalışanlarından oluşacak bir ekip kurmaları gerekir.

Güvenilir harici danışman desteği; teknik uzmanlık, maliyet ve zaman kazanmanıza yardımcı olacaktır.

### Hesap Verebilirlik ve Yönetişim Çerçevesi

KVKK/GDPR uyumluluğu, üstyönetim düzeyinde destek gerektirir. Bu nedenle üstyönetimin KVKK/GDPR düzenlemelerinin gereklerini, yükümlülüklerini, risklerini ve sonuçlarını iyi anlaması gerekmektedir. KVKK/GDPR uyumluluğunun sağlanması ve daha da önemlisi sürdürülebilmesi için gerekli kaynakların uygunluğu sağlamak ve sürdürmek için gereken kaynakların tahsis edilmesi üstyönetimin bu konudaki bilgisi ile yakından ilgilidir.

### Veri İşleme Envanterinin Hazırlanması

Veri işleme faaliyetlerini belirlemesi ve veri işleme envanterinin hazırlanması ciddi bir iş yükü getirir ancak özellikle turizm ve otelcilik sektöründe faaliyet gösteren tüm kurum ve kuruluşlar için yasal bir zorunluluk niteliğindedir.

Veri işleme envanterinin hazırlanması, her faaliyet için veri toplamadan yok etmeye kadar tüm veri yaşam döngüsünün anlaşılmasını ve hazırlanmasını sağlar.

## Fark Analizi ve Uyumluluk Planı

Kişisel verilerin işlenmesi sürecinde kuruluşlar veri akışlarındaki bir dizi zayıflık ve kırılabilirliklerin oluşması olasıdır. KVKK/GDPR uyumluluk çalışmaları kapsamında bu zayıflıklar ve kırılabilirlikler dikkatlice aranmalı ve bunların yol açacağı olası riskler değerlendirilmelidir. Daha sonra bu riskleri kabul edilebilir bir seviyeye indirgeyecek veya ortadan kaldıracak pratik eylem planları oluşturulmalıdır.

Zayıflıkları uzun soluklu izlenmesi ve yeni kırılabilirliklerin oluşmasını engellemek için uygulama planları ve prosedürler belirlenmelidir.

## Veri Koruma ve Gizlilik Politikalarının Hazırlanması

Belirli eylem planı tamamlandığında, uyumluluk için uygulama aşamasına geçebilir. Bu normalde gizlilik politikalarında değişiklik yapılmasını, üçüncü taraflarla yapılan sözleşmelerin, personele yapılacak bildirimlerin yanı sıra uygun rıza formlarının da hazırlanmasını içerir.

Uygulama, manuel prosedürler, BT güvenliği (*güvenlik duvarları, şifreleme vb.*) ve iş sürekliliği ile olağanüstü durum kurtarma planındaki değişiklikleri de içermelidir.

Dış danışmanlar uygulamanın çeşitli yönlerini yerine getirmeye yardımcı olabilir, fakat aynı zamanda çabayı yönetmeye de yardımcı olabilirler.

## Veri İhlal Süreçlerinin Hazırlanması

Turizm ve otelcilik sektöründeki işletmeler, ihlal durumunda Kişisel Verileri Koruma Kurumuna ve veri sahiplerine (*veri ihlalinin tespitinden itibaren 72 saat içinde*) söz konusu ihlali ve olası etkileri ile ilgili bildirimde bulunmak zorundadırlar.

Bildirim zamanında gönderilebilmesi için yapılması gereken ayrıntılı eylemleri içerecek bir Olay Raporu Planı tasarlaması çok önemlidir. Plan, önceden belirlenmiş net bir dizi ardışık eylem ve bu eylemler için açık bir sorumluluk tahsisi ve bildirim şablonları, araştırma gereksinimleri, raporlama, medya ve iletişim yönetimi vb. içermelidir. Turizm ve otelcilik sektöründe faaliyet sunanlar ayrıca ayrıntıları içeren bir olay günlüğü tutacak teknik altyapıyı da hazırlamalıdır.

## Risk Değerlendirmesi

Gizlilik ve veri güvenliği alanında çok sayıda "risk" tanımı ve kavramı olmasına rağmen, KVKK/GDPR kapsamında sadece verileri işlenen kişiler için gündeme gelecek olan riske odaklanılmaktadır.

KVKK/GDPR düzenlemeleri, veri sorumlularının belirli proje ve faaliyetlerde bulunan riske uygun bir güvenlik düzeyi sağlamasını gerektirir. Turizm ve otelcilik sektöründe faaliyet gösteren işletmeler, kişisel verilere, özellikle de kişisel sağlık verilerine yönelik riski azaltmak için uygun seviyede teknik ve idari önlemleri uygulamadan önce riski belirlemek için gerekli çalışmaları yapmalıdırlar.

Veri sorumluları karşılaştıkları tek riskin sistemlerine girmeye çalışan siber suçlular olduğunu düşünmemelidirler, kişisel verilerin kazara veya kasıtlı imha, kayıp veya ifşaya karşı savunmasız olduğunu da göz önünde bulundurmalıdır.

## Kişisel Verilerin Güvenliğine Yönelik Teknik Önlemlerin Alınması

KVKK/GDPR düzenlemelerinin öngördüğü teknik ve idari önlemlerin alınması, idari ve hukuki önlemlerin tamamlayıcı ve zorunlu tamamlayıcısı durumundadır.

Bunun için var olan bir bilgi güvenliği politikalarına ek olarak kişisel verilerin korunmasına yönelik politika ve süreçlerin tanımlanması gerekmektedir.

Ayrıca, kişisel verilere erişim için yetki matrisinin de hazırlanması, veri keşif ve kişisel verilerin sınıflandırılması ile veri korumaya yönelik şifreleme, anonimleştirme ve bulanıklaştırma (*pseudonymization*) tekniklerinin uygulaması, KVKK/GDPR uyumluluk sürecinin zorunlu parçalarıdır.

## **İzleme ve Raporlama**

KVKK/GDPR düzenlemeleri gereğince turizm ve otelcilik sektöründeki işletmelerin gerektiğinde politikalarını ve prosedürlerini güncelleyerek, personelini düzenli olarak eğitmeli ve gerekli resmi belgelerini ve anlaşmalarını güncelleyerek uyumluluklarını sürekli olarak izlemelidirler.

Ayrıca olası bir denetim için bu uyumluluk altyapılarını da gösterebilmelerinin en sağlıklı yolu da düzenli olarak ilgili raporların üretilmesi ve arşivlenmesidir.

## **Yönetişime Yönelik Bir Kültürün Geliştirilmesi**

Turizm ve otelcilik sektöründe faaliyet gösteren bir işletmenin iç denetim ortamında kişisel verilerin korunmasına yönelik güvenlik tedbiri, etkili risk azaltma yöntemleri her zaman sonunda insanların bu önlemleri ne kadar iyi anladıkları ve uyguladıklarına bağlı olacaktır.

Turizm ve otelcilik sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin kendilerini aktif olarak korumaları için yönetim odaklı bir kültürün oluşturulması ve sürdürülmesi gerekmektedir. Bu kişisel verilerin saçılma tehditlerine karşı çok daha etkili bir kalkan oluşturur.

Turizm ve otelcilik sektöründe faaliyet gösteren işletmeler, gerçekten risk odaklı, etkili ve verimli bir şekilde uyumluluk çalışmaları ile hem uyumluluk maliyetlerini hem de olası riskleri ve etkilerini en aza indirmelidirler.

## 5. Turizm Sektöründeki Yaptırım Örnekleri

Turizm ve otelcilik sektöründe kişisel verilerin yanısıra KVKK düzenlemelerine göre “**özel nitelikli kişisel veri**” olarak tanımlanan veriler de işlenmektedir. Özellikle, sağlık ile ilgili veriler aynı zamanda, sağlık sektöründeki düzenlemelere göre ise “**kişisel sağlık verileri**” olarak tanımlanmıştır.

Kişisel verilerin işlenmesi, gerek KVKK gerekse TCK kapsamında bir takım hukuki, idari ve cezai yaptırımlar ile güvence altına alınmıştır. KVKK uyumunun gereği yükümlülükleri yerine getirmeyenler de gerek ceza hukuku (TCK) gerek idare hukuku (KVKK) gerekse özel hukukta (MK, BK ve diğer kanunlarda) öngörülen yaptırımlara maruz kalacaklardır.

Diğer taraftan, hem KVKK hem GDPR düzenlemeleri, kişisel sağlık verilerinin saçılması konusunda ağır yaptırımlar uygulamaktadırlar.

### 5.1. KVKK Uygulamaları

Kişisel Verileri Koruma Kurumu ve Kurulu bugüne kadar bir dizi ikincil mevzuatı düzenleyip uygulamaya koymuştur. Bu düzenlemeler gereğince birçok inceleme yapmış ve yaptırımları da uygulamaya başlamıştır.

#### Marriot International

KVKK incelenmesi neticesinde Kurulun 16.05.2019 tarih ve 2019/143 sayılı Kararı ile;

- ✓ *Starwood otel markaları arasında Türkiye’de faaliyet gösteren, St. Regis, Sheraton Hotel & Resorts, Westin Hotels & Resorts, Element Hotels, Aloft Hotels, The Luxury Collection, Tribute Portfolio, Le Méridien Hotels & Resorts, Four Points by Sheraton and Design Hotels’in bulunduğu,*
- ✓ *İhlalden etkilenen veri tabanının tutulduğu Starwood Hotels ağına 2014’ten beri yetkisiz erişim olduğu, 2016 yılı Eylül ayında Marriott’un önceden halka açık ve ayrı bir konaklama şirketi olan Starwood’u devralma işlemi gerçekleştirdikten sonra da ihlalin 19.11.2018 tarihine kadar yaklaşık 4 yıl sürmesinin çok ciddi bir güvenlik açığı olduğu ve Şirket tarafından gerekli denetimlerin ve kontrollerin yapılmadığının göstergesi olduğu,*
- ✓ *İhlalden etkilenen veriler arasında müşterilere ait ad, soyad, posta adresi, telefon numarası, doğum tarihi, cinsiyet, pasaport numarası, Starwood Preferred Guest (“SPG”) hesap bilgileri, otel ödül bilgileri, otele giriş ve çıkış bilgileri, ödeme kartı numaraları ve ödeme kartı son kullanma tarihleri, rezervasyon tarihi ve iletişim tercihlerini içeren bilgilerin olduğu,*
- ✓ *Sistemde şifrelenmiş ödeme kartı bilgilerinin yanında çok sayıda şifrelenmemiş ödeme kartı numaralarının da bulunmasının sistemin tasarım aşamasından itibaren doğru bir şekilde planlanmadığı ve gerekli kontrollerin yapılmadığının göstergesi olduğu, bu durumun ilgili kişiler açısından olumsuz etki oluşturabilecek bir güvenlik açığı olduğu,*
- ✓ *İhlalden etkilenen müşterilere ait bilgiler arasında ülke/bölge adresi Türkiye olan yaklaşık 1.24 milyon müşteri kaydının bulunduğu, ancak aynı müşteri için birden fazla kayıt bulunduğu için ihlalden etkilenen Türk müşterilerin sayısının tam olarak tespit edilemediği,*
- ✓ *Saldırganın web sunucusuna bir komut istemi yükleyerek Starwood ağına girdiğinin tespit edildiği ve web sunucusuna erişimin sağlanmasının ardından, saldırgan tarafından web sunucusuna uzaktan erişim sağlayan bir truva atı (RAT) yüklediği, saldırganın daha sonra kimlik bilgilerini toplayan ilave araçlar yüklediği ve sonrasında Starwood ağındaki diğer cihazlara erişim sağlayabilmek için kimlik bilgilerini ve iç ağ bağlanabilirliğini kullandığının tespit edilememesinin alınan teknik ve idari tedbirlerin yetersizliğinin göstergesi olduğu,*
- ✓ *2014 yılından itibaren mevcut olan yetkisiz erişim ve komut isteminin kurulumunu gösteren web olay günlüklerinin (log kayıtları) olmasına rağmen, olayın tespit edilememesinin Şirket tarafından alınması gereken teknik ve idari tedbirlerin alınmadığının somut bir göstergesi olduğu*

hususları dikkate alınarak

- ✓ *Kanununun (Kanun) 12 nci maddesinin (1) numaralı fıkrası çerçevesinde veri güvenliğini sağlamaya yönelik gerekli teknik ve idari ve tedbirleri almayan Şirket hakkında Kanununun 18 nci maddesinin (1) numaralı fıkrasının (b) bendi uyarınca **1.100.000 TL**,*

- ✓ Şirket tarafından 08.09.2018 tarihinde tespit edilen ihlale ilişkin Kuruma 03.12.2018 tarihinde bildirim yapılmasının, ihlalden etkilenen kişilere ise 30.11.2018 tarihinden sonra bildirimde bulunmaya başlanmasının, Kanununun 12 nci maddesinin (5) numaralı fıkrasında yer verilen "en kısa sürede" bildirimde bulunma yükümlülüğüne aykırılık teşkil etmesi nedeniyle, Kanununun 18 nci maddesinin (1) numaralı fıkrasının (b) bendi uyarınca Şirket hakkında **350.000 TL**

olmak üzere toplam **1.450.000 TL idari para cezası** uygulanmasına karar verilmiştir.<sup>56</sup>

## Clickbus Seyahat Hizmetleri A.Ş.

KVKK incelenmesi neticesinde Kurulunun 16.05.2019 tarih ve 2019/141 sayılı Kararı ile;

- ✓ Söz konusu ihlalden Türkiye'de yerleşik 67.519 kişinin etkilendiği,
- ✓ İhlalden etkilenmiş kişilerin farklı kategorilerde ve sayıda kişisel verileri arasında kimlik bilgileri (cinsiyet, ad, soyad, T.C. kimlik numarası, doğum tarihi), iletişim bilgileri (cep telefonu ülke kodu, cep telefonu numarası, sabit hat ülke kodu, sabit hat numarası, sabit hat uzantısı/dahilisi, e-posta adresi, sms gönderi izni, ticari elektronik ileti izni), müşteri işlemleri (ödeme anahtarı, yolculuk numarası, sepet numarası, sipariş numarası, toplam tutar, seyahat türü/kullanılacak araç, kalkış/varış yer ve saati, yolcu başına ücret referans numarası, yolcu türü, oturma simgesi, hata sebebi (uygulanabilir olduğu ölçüde hangi doğrulama adımının hataya sebep verdiği), segmentler), işlem güvenliği bilgileri (ödeme bilgileri; kart üzerinde yazan isim, kart numarası, kartın son kullanma tarihindeki ay ve yıl, kart güvenlik kodu, taksit bilgisi, indirim kodu, seyahat sigortası alınıp alınmadığına ilişkin bilgi, site kullanım koşullarının kullanıma bilgisi) verilerinin olduğu,
- ✓ İhlalin 25 Eylül 2018'den 25 Kasım 2018'e kadar geçen dönemde 2 (iki) ay boyunca devam etmesinin Şirket tarafından gerekli denetimlerin ve kontrollerin yapılmadığının göstergesi olduğu,
- ✓ İhlalin 21 Kasım 2018 tarihinde tespit edilmesine rağmen 25 Kasım 2018 tarihine kadar 4 (dört) gün daha devam etmesinin Şirket tarafından alınan idari tedbirlerin yeterince alınmadığının göstergesi olduğu,
- ✓ Söz konusu yetkisiz kişi veya kişilerin ayrıca Şirketin kaynak koduna (source code) ulaşarak değişiklik yapmasının ciddi bir güvenlik açığı olduğu

hususları dikkate alınarak

- ✓ Kanununun 12 nci maddesinin (1) numaralı fıkrası çerçevesinde veri güvenliğini sağlamaya yönelik gerekli teknik ve idari ve tedbirleri almayan Şirket hakkında Kanununun 18 nci maddesinin (1) numaralı fıkrasının (b) bendi uyarınca **450.000 TL**,
- ✓ Öte yandan Şirket tarafından 21.11.2018 tarihinde tespit edilen siber saldırıya ilişkin Kurula 07.02.2019 tarihinde bildirim yapılmasının, ihlalden etkilenen ilgili kişilere ise 25.02.2019 tarihinde bildirim yapılmasının; Kanununun 12 nci maddesinin (5) numaralı fıkrasında yer verilen "en kısa sürede" bildirimde bulunma yükümlülüğüne aykırılık teşkil etmesi nedeniyle Kanununun 18 nci maddesinin (1) numaralı fıkrasının (b) bendi uyarınca Şirket hakkında **100.000 TL**,

olmak üzere toplam **550.000 TL idari para cezası** uygulanmasına karar verilmiştir.<sup>57</sup>

## Turizm Şirketi

KVKK incelenmesi neticesinde Kurulunun 27.08.2019 tarih ve 2019/255 sayılı Kararı ile;

- ✓ Şirket yetkilileri ve bilgi işlem uzmanlarının incelemeleri neticesinde Şirketin Local Area Network (LAN-Yerel Alan Ağı) üzerinden, ilgili şifrelerin ele geçirilmesi yoluyla yetkisiz şifre girişi ile siber saldırı yapıldığı ve söz konusu olayın Şirketin Genel alanlarda bulunan bir çalışan bilgisayarından çalışan ağına sızılarak gerçekleştirilmesi şeklinde olduğu,
- ✓ Etkilenen kişisel verilerin;
  - Personel Verileri: Ad, soyad, TC kimlik numarası, doğum tarihi, medeni durum, eş çalışma bilgisi, çocuk sayısı, anne adı, baba adı, adresi, GSM numarası, banka hesap bilgileri
  - Müşteri Verileri: Ülke/eyalet, uyruk, doğum tarihi (DB-Veri tabanı seviyesinde şifreli), ad, soyad, telefon numarası, eposta adresi, mektup adresi, kredi kart numarası ve son kullanım tarihi (DB-Veri tabanı seviyesinde şifreli), firma ise vergi numarası, TC/Pasaport No (DB-Veri tabanı seviyesinde şifreli), cinsiyet olduğu,
- ✓ Etkilenen kişisel veriler arasında özel nitelikli kişisel veri bulunmadığı,

<sup>56</sup> <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5322/Kamuoyu-Duyurusu-Veri-Ihlali-Bildirimi-info.starwoodhotels.com>

<sup>57</sup> <https://kvkk.gov.tr/Icerik/5478/2019-141>



- ✓ Genel alanlarda bulunan bir çalışan bilgisayarına Şirket çalışanı olmayan yetkisiz 3. kişilerce erişilebilmesinin idari bir tedbirsizlik olduğu,
- ✓ Genel alanlarda bulunan, sunuculara erişimi olan çalışan network bağlantılarının ihlal gerçekleştikten sonra kapatıldığı ve bu hususun da sunucu güvenliği noktasında bir aksaklık teşkil ettiği,
- ✓ Güvenlik duvarının ihlal gerçekleştikten sonra yenilenmesinin sağlandığı ve güvenlik duvarının güncel durumda bulunmamasının teknik bir eksiklik olduğu,
- ✓ Çalışanların ihlal gerçekleştikten sonra güvenlik eğitiminin sağlandığı ve daha önce böyle bir eğitim almadıkları anlaşılmış olup bu durumun da kişisel veri güvenliği sağlanması ve farkındalığı noktasında idari bir eksikliğin göstergesi olduğu,
- ✓ İhlali gerçekleştiren kişinin önce Şirket içindeki sunuculara erişim sağladığı, daha sonra dikkat çekmemek için Şirketten ayrıldığı ve bir sunucuya yüklediği uzaktan erişim yazılımı ile işlemlerini gerçekleştirdiği,
- ✓ Bilişim ağlarında sızma veya olmaması gereken bir hareket olup olmadığının Şirket IT sistemleri tarafından fark edilmemesinin teknik bir eksiklik olduğu, - Sunucu üzerindeki verilerin geri getirilemez şekilde ihlali gerçekleştiren kişi tarafından yok edildiği,
- ✓ Söz konusu olayın Bilgi İşlem Birimine Şirketin diğer birimlerinde çalışanlar tarafından bildirilmesinin Şirketin Bilgi İşlem Biriminin ve Bilgi Sistemlerinin düzgün olarak çalışmadığı ve işlemediğinin bir göstergesi olduğu

dikkate alınarak;

- ✓ Kanununun 12 nci maddesinin (1) numaralı fıkrasında yer alan “..veri sorumlusu; a) Kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini önlemek, b) Kişisel verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek, c) Kişisel verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almak zorundadır.” hükmü ile, (3) numaralı fıkrasında yer alan “Veri sorumlusu, kendi kurum veya kuruluşunda, bu Kanun hükümlerinin uygulanmasını sağlamak amacıyla gerekli denetimleri yapmak veya yaptırmak zorundadır.” hükmü çerçevesinde veri güvenliğini sağlamaya yönelik gerekli teknik ve idari ve tedbirleri almayan Şirket hakkında Kanununun 18 inci maddesinin (1) numaralı fıkrasının (b) bendi uyarınca **400.000 TL idari para cezası** uygulanmasına,
- ✓ Şirket tarafından tespit edilen ihlale ilişkin ilgili kişilere bildirim yapılmadığı ve Kuruma yapılan bildirim Kanununun 12 nci maddesinin (5) numaralı fıkrasında yer verilen “en kısa sürede” bildirimde bulunma yükümlülüğüne aykırılık teşkil etmesi nedeniyle Kanununun 18 inci maddesinin (1) numaralı fıkrasının (b) bendi uyarınca **100.000 TL idari para cezası** uygulanmasına karar verilmiştir.<sup>58</sup>

## Holiday Inn İstanbul-Şişli Veri İhlali

Şişli Turizm Yatırımları İnşaat San. ve Tic. A.Ş. (Holiday Inn İstanbul-Şişli) unvanlı şirket tarafından Kurum’a gönderilen 05.02.2019 tarihli ihlal bildiriminde özetle;

- ✓ Holiday Inn İstanbul-Şişli’nin 1.Ocak.2019 tarihinde siber saldırıya maruz kaldığı,
- ✓ Siber saldırı sonrasında ilgili yedek verilerin saldırıyı yapan kişiler tarafından silindiği,
- ✓ Siber saldırıya ilişkin şirket teknik ekibi tarafından detaylı bir rapor çalışmasına başlandığı belirtilmektedir.<sup>59</sup>

## Turmobil Turizm Rent a Car Veri İhlali

Turmobil Turizm Rent a Car Taşımacılık ve Nakliyat San. Tic. Ltd. Şti. tarafından belirli konularda hizmet aldığı Optimum Otomotiv Satış Sonrası Çözümleri Tic. A.Ş (Optimum) nezdinde gerçekleşen veri ihlali ile ilişkili olarak KVKK’ya 07.03.2019 tarihli bildirimde özetle;

- ✓ Veri ihlalinin 22-29 Aralık 2018 tarihlerinde meydana geldiği,
- ✓ Yetkisiz web arayüzü kullanıcısı ile sisteme erişildiği ve müşterilere ait resim dosyaları ile kişisel verilerin sızdırıldığı,
- ✓ Veri ihlalden etkilenen kişisel verilerin kimlik, iletişim, araç ruhsatı, trafik poliçesi, kaza tespit tutanağı, alkol raporu, beyan dilekçesi ve özel nitelikli kişisel veri olarak sağlık verileri olduğu,

bilgilerine yer verilmiştir. KVKK konuya ilişkin incelemelerini sürdürmektedir.<sup>60</sup>

<sup>58</sup> <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5537/2019-255>

<sup>59</sup> <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5357/Kamuoyu-Duyurusu-Veri-Ihlali-Bildirimi-Sisli-Turizm-Yatirimlari-Insaat-San-ve-Tic-A-S-Sisli-Turizm->

<sup>60</sup> <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5385/Kamuoyu-Duyurusu-Veri-Ihlali-Bildirimi-Turmobil-Turizm-Rent-a-Car-Tasimacilik-ve-Nakliyat-San-Tic-Ltd-Sti->



## Bartu Turizm Yatırımları A.Ş. Veri İhlali

Bartu Turizm Yatırımları A.Ş. tarafından KVKK'ya bildirilen ihlal bildiriminde özetle;

- ✓ İhlalin 05.06.2019 tarihinde Şirkete gönderilen ve doğrulanmayan tehdit ve şantaj içerikli e-posta mesajı ile öğrenildiği,
- ✓ İhlalin bir hacker grubu tarafından Şirket sistemlerine sızılarak gerçekleştirildiği,
- ✓ İhlalden etkilenen ilgili kişilerin, şirket yetkilileri, çalışanları ve Şirket ile ilgisi tespit edilemeyen üçüncü kişiler olduğu,
- ✓ İhlalden etkilenen tahmini kişi sayısının 52 ve bu kişilerin Şirket çalışanı olduğu,
- ✓ Hacker grubu tarafından Şirkete gönderilen e-postada ise 70 binin üzerinde kişiye ait kimlik bilgisinin elde edildiği,
- ✓ İhlalden etkilenen kişisel veriler arasında kimlik bilgileri ve iletişim bilgilerinin olduğu,

bilgilerine yer verilmiştir.<sup>61</sup> KVKK konuya ilişkin incelemelerini sürdürmektedir.

## 5.2. GDPR Uygulamaları

AB, kişisel verilerin korunması konusunda 1981 yılından bu yana ciddi mevzuat ve uygulamaları hayata geçirmiş, bu mevzuat ve uygulamaları gerek iş hayatının sürekliliği gerekse de kişilerin mahremiyetinin korunması açısından dengeleyecek daha çok tecrübe edinme fırsatı yakalamıştır.

Bu kapsamda, kişisel verilerin korunması konusunda yeterli hassasiyeti göstermeyen çok büyük ölçekli uluslararası firmalar ve birçok kamu kurumlarına çeşitli yaptırımlar uygulamıştır. Aşağıda bu ihlal ve bildirim örnekleri yer almaktadır.

### Marriott International

30.Kasım.2018 tarihinde Marriott Hotelleri bünyesinde bulunan Starwood Hotel ve Resort tarafından, Starwood veritabanına yönelik olarak gerçekleştirilen siber saldırılar sonucunda, 339 milyon müşterinin isim, adres, pasaport numarası ve hesap numarası bilgileri dâhil, çeşitli müşteri bilgilerinin tehdit altında bulunabileceği ve söz konusu veriler arasında hassas verilerin de bulunduğu belirtilmiştir. Veri ihlalinin 2014 yılından 2018 yılının Eylül ayına kadar yapılan rezervasyonları içerdiği tahmin edilmektedir.<sup>62</sup>

Otelin yönetim merkezi ABD'de bulunmasına rağmen, söz konusu veri ihlali için GDPR kapsamında bildirimde bulunulmuştur.

İngiliz Veri Koruma Otoritesi ICO, Marriott'a Kasım.2018'de bildirilen 339 milyon müşteri verilerinin kaybı için **123 milyon \$** tutarında bir **idari para cezası** uyguladı. **Ayrıca GDPR kapsamında, müşterilerin Marriott'tan tazminat talep etme hakları bulunmaktadır.**

Uygulanan yüklü para cezalarının yanı sıra, otelin **ticari itibarının** ve geleceğe yönelik işlerinin söz konusu ihlal nedeniyle zarar göreceği tahmin edilmektedir. Bu kapsamda, **ihlalin açıklanmasının ardından Marriott'ın hisse senedi fiyatlarında %8'in üzerinde bir düşüş meydana gelmiştir.**

### Radisson Hotel Group

Radisson Hotel Group, 70 ülkede 1.400'den fazla otelde firmanın sadakat ve ödüllendirme planını etkileyen bir veri ihlali yaşadı.<sup>63</sup>

İhlal gerçekleşikten 20 gün sonra fark edildi. Söz konusu veri ihlalinde, Radisson Rewards üyelerinin numaralarının yanı sıra, isimler, fiziksel adresler, ikamet edilen ülkeler, e-posta adresleri, şirket isimleri, telefon numaraları ve sık uçan yolcu numaraları gibi verilerin alınmış olduğu bildirilmiştir.

Radisson Hotel Group, ihlal hakkında AB düzenleyicilerine bildirimde bulundu.

<sup>61</sup> <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5474/Kamuoyu-Duyurusu-Veri-Ihlali-Bildirimi-Bartu-Turizm-Yatirimlari-A-S->

<sup>62</sup> <https://gdpr.report/news/2018/11/30/marriott-data-breach-affects-500-million/>

<sup>63</sup> <https://www.gdprregister.eu/news/radisson-hotel-breach-gdpr/>  
<https://www.compliancejunction.com/radisson-hotel-group-data-leak-may-lead-to-gdpr-fines/>

## Romanya World Trade Center Bükreş (Pullman Hotel)

Romanya'nın başkenti Bükreş'teki Pullman Hotel'de, sadece uygun kişilerin kahvaltı almasını sağlamak için tutulan konuk listesi, yemek salonunun girişinde bir çalışan tarafından salona giriş yapan konukları işaretlemek için kullanılmaktadır.

Böyle bir liste bazı kişiler tarafından fotoğraflanarak internette yayınlanmıştır. 46 müşterinin kişisel verilerini içeren listenin tam olarak hangi verileri içerdiği bilinmemektedir. Kullanım amacı nedeniyle konunun adı ve soyadı, oda numarası ile varış ve ayrılış günlerinin not edildiği varsayılmaktadır.

Otel, kişisel verilerin yanlış işlenmesi nedeniyle **15.000 € idari para cezasına** çarptırıldı.<sup>64</sup>

## İspanya Gesthotel Activos Balagares

İspanyol kişisel verileri koruma otoritesi AEPD, Gesthotel Activos Balagares'e GDPR ihlali için **15.000 € idari para cezası** uyguladı.<sup>65</sup>

Kararda özellikle, bireysel bir davacının muhatap olduğu bir taciz olayıyla ilgili otel yönetimine ve sendikaya gönderdiği ve içinde tıbbi durumunu da detaylandırıldığını mektubu, otel yönetiminin ve sendika temsilcisinin, şikâyetçinin iş arkadaşları ile yaptıkları toplantıda, bütünlük ve gizlilik ilkesini ihlal ederek, mektubun içeriğini okudukları vurgulamaktadır.

---

<sup>64</sup> <https://easygdpr.eu/gdpr-incident/strafe-gegen-hotel/>

<sup>65</sup> <https://www.dataquidance.com/news/spain-aepd-fines-gesthotel-activos-balagares-%E2%82%AC15000-gdpr-violation>

### 5.3. A.B.D. Uygulamaları

ABD uygulamaları kapsamında, kişisel verilerin korunmasına ilişkin oteller tarafından gerçekleştirilmiş ihlaller ve ihlal bildirimlerine ilişkin çeşitli örnekler bulunmaktadır.

#### Hilton Hotelleri

1.Kasım.2017 tarihinde Hilton Otellerinin ana şirketi konumunda olan Hilton Domestic Operating Company, Inc. (Hilton), müşterilerinin kredi kartı bilgilerini de kapsayan iki farklı veri ihlali nedeniyle **700.000 \$ idari para cezasına** çarptırılmıştır. 2014 ve 2015 yıllarında Hilton'a yönelik gerçekleştirilen siber saldırıların 360.000'den fazla hesabı tehlikeye attığı belirlenmiştir. ABD veri koruma otoritesi, şirketin müşterilerini veri ihlali konusunda uyarmasının uzun sürdüğünü ve Hilton tarafından yeterli güvenlik önlemlerinin alınmamış olduğunu iddia etmiştir.<sup>66</sup>

Veri ihlali, ilk olarak 18.Kasım ve 5.Aralık.2014 tarihleri arasında Hilton tarafından fark edilmiş, ikinci olarak Haziran.2015'te sistemde bir diğer ihlal fark edilmiştir. Ancak Hilton söz konusu veri ihlallerini Kasım.2015'e kadar kamuoyuna duyurmamıştır. Hilton, herhangi bir verinin çalındığına dair bir kanıt olmadığını iddia etmiştir.

#### Trump Hotelleri

Müşterilerine ait 70.000 kredi kartı bilgisinin ve diğer kişisel bilgilerinin birkaç kez veri ihlaline konu olması üzerine, Trump Hotelleri zinciri, **50.000 \$ para cezası ödemeyi ve güvenlik politikaları revize etmeyi kabul etmiştir.**<sup>67</sup>

ABDli yetkililer, Haziran.2015'ten itibaren Trump Hotellerinin veri ihlallerinden haberdar olmasına rağmen müşterilerini yaklaşık dört ay boyunca bu konuda uyardıklarını belirtmiştir.

#### Marriott International (1)

AB'de yürürlüğe girmiş bulunan GDPR kapsamında, Marriott Otelleri tarafından 2014-2018 yılları arasında gerçekleştirilmiş bulunan ve AB'de de incelenen veri ihlali tespit edilmiştir. Söz konusu ihlale ilişkin olarak ABD'de toplu davalar hala sürmektedir. Yürüyen davalar kapsamında, Marriott'tan **12,5 Milyar \$** veya etkilenen müşteri başına **25 \$** değerinde tazminat talep edilmektedir.<sup>68</sup>

#### Marriott International (2)

Marriott International 31.Mart.2020 tarihinde yaptığı açıklamada, Şubat 2020'nin sonunda bir franchise tesisinde iki çalışanın oturma açma bilgileri kullanılarak beklenmedik miktarda konuk bilgisine erişilebileceğini tespit etti. Şirket, bu etkinliğin Ocak 2020'nin ortalarında başladığına inanıyor.<sup>69</sup>

Bu noktada şirket, bu bilgilerin tüm ilgili konuklar için mevcut olmamasına rağmen, yaklaşık **5,2 milyon konuk** için iletişim bilgilerinin (*ad, posta adresi, e-posta adresi ve telefon numarası vb*), bağlılık hesap bilgileri (*şifreler hariç, hesap numarası ve puan bakiyesi, vb*), ek kişisel veriler (*şirket, cinsiyet ve doğum günü ve ay vb*), ortaklıklar ve bağlantılar (*bağlantılı havayolu sadakat programları ve numaraları vb*), tercihler (*konaklama / oda tercihleri ve dil tercihi vb*) dâhil olduğu kişisel verilerin alınmış olduğunu bildirdi.

Marriott ilgili kişileri e-posta ile bilgilendirirken, ayrıca konuklar için ek bilgiler içeren özel bir web sitesi (*www.mysupport.marriott.com*) ve çağrı merkezi kaynakları kurduğunu açıklamıştır.

<sup>66</sup> <https://gdprguys.co.uk/hilton-is-fined-for-data-breach/>

<sup>67</sup> <https://www.nytimes.com/2016/09/25/us/politics/trump-hotel-data.html>

<sup>68</sup> <https://gizmodo.com/only-jail-time-and-stiff-fines-will-stop-this-say-sena-1830779327>

<https://www.cbsnews.com/news/marriott-data-breach-class-action-lawsuits-see-billions-with-more-to-come/>

<sup>69</sup> <https://news.marriott.com/news/2020/03/31/marriott-international-notifies-guests-of-property-system-incident>

## Hyatt Hotelleri (1)

13.Ağustos ve 8.Aralık.2015 tarihleri arasında Hyatt Otellerine yönelik gerçekleştirilen bir önceki siber saldırıdan 250 Hyatt Oteli etkilenmiş ve söz konusu veri ihlali 23.Aralık.2015 tarihinde Hyatt tarafından kamuoyuna duyurulmuştur.<sup>70</sup>

## Hyatt Hotelleri (2)

Ekim.2017 tarihinde, 18.Mart.2017 ve 2.Temmuz.2017 tarihleri arasında Hyatt tarafından yönetilen 41 otelde kredi kartı bilgilerine yetkisiz erişim sonucu kart sahibinin adı, kart numarası, son kullanma tarihi ve dâhili doğrulama kodu gibi kredi kartı bilgilerin çalındığı belirlendi.<sup>71</sup>

Temmuz ayında keşfedilen veri ihlali hakkında müşterilerin bilgilendirilmesi yaklaşık üç ay sürdü. İhlale ilişkin incelemede, üçüncü tarafların otel bilgi teknolojisi sistemlerine kötü amaçlı yazılım kodları eklediği belirlendi.

Bu, 2015 yılında ödeme işleme sistemine, yaklaşık 50 ülkede 250 oteli etkileyen ve kredi kartı bilgilerinin çalındığı ihalden sonra 2. ihaldir.

## Choice Hotels Veri İhlali

**35.000'den** fazla ülkede 500.000'den fazla odaya sahip, 6.800'den fazla oteli işletmekte olan Choice Hotels International 29.Kasım.2019 tarihinde belirli konuk bilgilerinin yanlışlıkla ifşa edilmesini içeren ihlal bildirimini yayınladı. Bu sorunun Haziran 2015'ten 12.Kasım.2019'a kadar yaklaşık 88.000 kez meydana geldiği bildirildi.<sup>72</sup>

İlgili web sayfasını ziyaret eden kişi Safari kullanıyorsa ve tarayıcı çöktüğünde rezervasyon sayfasındaysa, tarayıcı yeniden başlatıldığında girmiş olduğu tüm bilgiler, ilgili tarayıcı tarafından kopyalanmaktadır. Bu sayfadaki web sitesi adresine girilebilecek alanlara yazılan bilgiler, rezervasyon yapan kişinin adını, e-posta adresini, adres, eyalet, posta kodu, ülke kodu ve rezervasyon yapmak için kullanılan kredi kartının numarası ve son kullanma tarihi içerebilir. Rezervasyon bir puan ve ödeme karışımı kullanılarak yapılıyorsa, karttaki harici doğrulama değeri de web sitesi adresine yüklenmiş olabileceği bildirilmiştir.

## Drury Hotels Veri İhlali

Drury Hotels, üçüncü taraf çevrimiçi rezervasyon web sitelerinde, misafirlerin yaptığı rezervasyonları toplamak ve bunları sisteme girmek için kullandığı bir hizmet sağlayıcının ağına yetkisiz erişimde bulunduğunu bildirdi.<sup>73</sup>

Bu servis sağlayıcı, 29.Aralık.2017 – 13.Mart.2019 tarihleri arasında bazı üçüncü taraf çevrimiçi rezervasyon sitelerinden belirli işlem kayıtlarına erişildiğini bildirmiştir.

İşlem kayıtlarında yer alan bilgiler arasında isim, kredi kartı numarası, son kullanma tarihi ve kartın harici doğrulama kodu bulunduğu, bazı işlem kayıtlarında posta adresleri veya e-posta adreslerinin de olduğu ve ayrıca bazı üçüncü taraf çevrimiçi rezervasyon web sitelerinden gelen işlem kayıtlarının da saçılan veriler arasında yer aldığı bildirilmiştir.

## MGM Resorts Veri İhlali

MGM Resorts otellerinde kalan 10,6 milyondan fazla kullanıcının kişisel bilgileri Şubat.2020'de yapılan bir bilgisayar korsanlığı forumunda yayınlanmıştır.<sup>74</sup>

Sızdıran dosyalarda bulunan düzenli müşterilere ait ayrıntıların yanı sıra, ünlüler, teknoloji CEO'ları, muhabirler, hükümet yetkilileri ve dünyanın en büyük teknoloji şirketlerinden bazılarının çalışanlarına ait iletişim bilgileri ve diğer kişisel veriler de bulunmaktadır. Forumda paylaşılan MGM veri dökümü, 10.683.188 eski otel misafirinin

<sup>70</sup> <https://gdpr.report/news/2017/10/16/hyatt-hotel-chain-hit-second-breach-year/>

<sup>71</sup> <https://www.reuters.com/article/us-hyatt-hotels-cyber/hyatt-hotels-discovers-card-data-breach-at-41-properties-idUSKBN1CH2WP>

<sup>72</sup> <http://media.choicehotels.com/2019-11-29-Choice-Hotels-Notifies-Guests-of-Inadvertent-Disclosure-Issue>

<sup>73</sup> <https://hospitalitytech.com/drury-hotels-announces-third-party-service-provider-security-incident>

<sup>74</sup> <https://www.zdnet.com/article/exclusive-details-of-10-6-million-of-mgm-hotel-guests-posted-on-a-hacking-forum/>

kişisel bilgilerini içermektedir. Sızan dosyalar, tam adlar, ev adresleri, telefon numaraları, e-postalar ve doğum tarihleri gibi kişisel verileri içermektedir.

MGM Resorts, veri ihlalinin önceki konuklara ait sınırlı miktarda bilgi içeren bir bulut sunucusuna yetkisiz erişim ile gerçekleştirildiğini belirtmiştir.

### Galt House Hotel Veri İhlali

ABD’de bulunan Galt House Hotel, 26.Temmuz.2017 tarihinde otel veritabanında yer alan kredi kartı bilgilerine yönelik bir siber saldırının gerçekleştiğini ve 21.Aralık.2016 tarihi ile 11.Nisan.2017 tarihleri arasında kredi kartı ile kullanmış olan otel konuklarına ait bilgilerin tehlikede olabileceğini duyurmuştur.<sup>75</sup>

### Sabre Hospitality Solutions Veri İhlali

Sabre Hospitality Solutions tarafından, 6.Temmuz.2017 tarihinde, Hard Rock Hotels&Casinos, Four Seasons Hotels&Resorts, Trump Hotelleri, Loews Hotelleri, Kimpton Hotels&Restaurants, RLH Corporation ve Club Quarter Hotellerinin aralarında bulunduğu birçok otele sağlanan rezervasyon sistemine ilişkin veri ihlali bildiriminde bulunmuştur.

İhlal kapsamında, Ağustos.2016 ve Mart.2017 tarihleri arasında kredi kartı bilgileri ile bazı rezervasyon bilgilerine yetkisiz erişimde bulunulduğu belirtilmiştir.<sup>76</sup>

### Radisson Hotel Group

Radisson 1.Ekim.2018 tarihinde belirlediği veri güvenliği ihlali sonucu, üye adı, adres (*ikamet ülkesi dahil*), e-posta adresi ve bazı durumlarda şirket adı, telefon numarası, Radisson Rewards üye numarası ve sık uçan yolcu numaralarının çalındığını bildirdi.<sup>77</sup>

Bu sorunun tespit edilmesinden sonra, yetkisiz kişilerin erişimleri iptal edildiği belirtildi.

### InterContinental Hoteller Grubu

InterContinental Hoteller Grubu (“IHG”) 3.Şubat.2017 tarihinde, 1.Ağustos ve 20.Aralık.2016 tarihleri arasında, Kanada ve ABD’de bulunan IHG bünyesindeki restoranlarda kullanılmış olan kredi kartı bilgilerine yönelik bir siber saldırı düzenlendiğini duyurmuştur.<sup>78</sup>

## 5.4. Güney Kore: Hana Tour Veri İhlali - Gizlilik Memuruna Kişisel Sorumluluk

Güney Kore seyahat acentesi Hana Tour Service Inc. şirketin 465.000 müşterisi ve 29.000 Hana Tour çalışanını etkilenen 2017 veri ihlalindeki ihmalden dolayı, İçişleri ve Güvenlik Bakanlığı tarafından şirkete 327.250.000 Güney Kore Wonu (*yaklaşık 280.000 \$*) tutarında bir **idari para cezası** verilmiştir.<sup>79</sup>

Seul Doğu Bölge Mahkemesi de ayrıca şirketin veri koruma görevlisine de 10 milyon Güney Kore Wonu (*yaklaşık 8.500 \$*) **idari para cezası** vermiştir.

## 5.5. Kanada: İlginç Bir Vaka - Affinity Group Tours

Temmuz.2019’da Kanada Vancouver’da okul gezileri düzenleyen bir tur şirketi, çekler, bankacılık bilgileri, ebeveyn onayı formları, uçuşlar için yolcu bildirimleri, hala geçerli olan kredi kartlarının ve pasaportların tam renkli, yüksek çözünürlüklü kopyalarını ve alerji gibi bazı tıbbi bilgiler gibi kişisel verileri içeren binlerce sayfa belgeyi çevre sakinlerinin erişebildiği bir geri dönüşüm kutusuna atması sonucu işlem başlatılmıştır.

<sup>75</sup> <https://www.bizjournals.com/louisville/news/2017/07/27/galt-house-credit-card-information-stolen-in.html>

<sup>76</sup> <https://www.forbes.com/sites/leemathews/2017/07/06/travel-giant-sabre-confirms-its-reservation-system-was-hacked/#580f4d314b20>

<sup>77</sup> <http://www.hotelnewsnow.com/Articles/291265/Radisson-Rewards-members-exposed-to-breach>

<sup>78</sup> <https://www.zdnet.com/article/intercontinental-data-breach-expands-to-thousands-of-hotels/>

<sup>79</sup> <https://www.huntonprivacypblog.com/2020/01/09/south-korean-court-imposes-personal-liability-on-privacy-officer-for-data-breach/>

Bir bölge sakininin fark ettiği olay için, Vancouver polisi konunun bir suç teşkil etmediğini, ancak Bilgi ve Gizlilik Komiseri Ofisi'nin bir inceleme başlattığını bildirdi.<sup>80</sup>

## 5.6. Çin: Huazhu Hotels Group

Fransız otel grubu AccorHotel'e ait Mercure ve Ibis otelleri de dâhil olmak üzere Çin'de 18 marka işleten Şangay merkezli Huazhu Hotels Group, 28.Ağustos.2018 tarihinde yaptığı açıklamada, otel grubunun 130 milyon müşterisine ait yaklaşık 500 milyon parça bilginin çevrimiçi bir sitede yayınlandığını ve bunun da müşteri kayıt bilgilerini, kişisel verileri ve rezervasyon kayıtlarını içerdiğini bildirdi.<sup>81</sup>

---

<sup>80</sup> <https://bc.ctvnews.ca/we-feel-terrible-vancouver-tour-company-apologizes-as-privacy-commissioner-looks-into-breach-1.4525911>

<sup>81</sup> <http://www.hotelnewsnow.com/Articles/50937/Timeline-The-growing-number-of-hotel-data-breaches>

## 6. Uyumluluk ve Denetim

Kişisel verilerin korunmasıyla tutarlı bir uygulama için tüm bu yapıları uçtan uca kapsayacak uygulama projesine gerek vardır. Bu, KVKK ve GDPR için uygulama projesinin tüm bileşenlerini kapsayan sürecin izlenmesi ve değerlendirilmesi için **tam bir çözüm** olmalıdır.



Bu nedenle; Kişisel Verilerin Korunmasına yönelik gerçekleştirilecek bir çalışmada hukuki, idari ve teknik olmak üzere üç farklı eksenli çalışmalarının bütünleşik olarak hep birlikte yapılması zorunludur.

### 6.1. Hukuki Çalışmalar

Hukuki değerlendirmeler;

- ✓ Aydınlatma ve açık rıza metinlerinin düzenlenmesi,
- ✓ Çalışanlar, tedarikçiler, müşteriler, iş ortakları ve benzeri 3. taraflarla düzenlenen sözleşmelerin gözden geçirilip KVKK /GDPR mevzuatına uyumlu hale getirilmeleri,
- ✓ Kişisel verilerle çalışan personel ile yine mevzuata uygun sözleşmelerin düzenlenmesi,
- ✓ Veri sahiplerinin KVKK/GDPR kapsamındaki taleplerinin incelenmesi ve değerlendirilmesi,
- ✓ KVKK/GDPR ilgili diğer konulardaki hukuki değerlendirmelerin yapılması konularını içerir.

### 6.2. İdari Çalışmalar

İdari değerlendirmeler;

- ✓ Veri koruma ve güvenlik politikalarının belirlenmesini,
- ✓ Risk yönetimini,
- ✓ Proje metodolojisini ve değişim/uyum sürecinin KVKK/GDPR düzenlemelerine göre yönetilmesini içerir.

Ayrıca,

- ✓ KVKK/GDPR mevzuatına göre kişisel verilerin korunmasına yönelik gerekli kurum içi organizasyonun oluşturulması,
- ✓ Görev ve sorumluluk matrisinin hazırlanması ve süreçlerin düzenlenmesi
- ✓ KVKK/GDPR kurumları ile iletişim ve başvurularda gerekli desteklerin sağlanması konularını da içerir.

Bu kapsamda yapılacak uyumluluk çalışmaları;

- ✓ KVKK Önleyici ve Düzeltici Danışmanlık
- ✓ Politikalar / Süreçler / Belgeler
- ✓ Gizlilik ve Mahremiyet Politikaları
- ✓ Veri Koruma Etki Analizi
- ✓ Eğitim

kapsamaktadır.

### 6.3. Teknik Çalışmalar

Müşteri verilerinin teknik kontrolü, uyumluluğunun anahtardır;

- ✓ Yapılandırılmış (veritabanları), yarı yapılandırılmış (Excel vb.) ve yapılandırılmamış (dokümanlar, PDF vb.) veri analizi uygulamaları,
- ✓ Kullanılan uygulamalar ve veri tabanları,
- ✓ Veri merkezi, güvenlik duvarı sistemi, veri depolama,
- ✓ Bulut servisi, e-posta hizmetleri ve güvenlik sistemlerini içerir.

Ancak tümü bunlarla sınırlı olmayıp, KVKK/GDPR zorunlu kıldığı analizlerin ve değerlendirmelerin yapılması ve Müşteri tarafından kullanılan diğer özel uygulamalar da bu sürece dâhil edilmektedir. (Kişisel Veri Yönetimi, Müşteri Talep Yönetimi, Şifreleme vb.)

KVKK/GDPR Uyumluluk çözümünün ikinci aşaması, idari ve hukuki süreçlerin belirlenen tespitlerin gözden geçirilmesi ve tamamlanması ile tüm teknik altyapının uyum otomasyonunu sağlayarak **bütünleşik çözümü** gerçekleştirecek bir aşamadır. Bu teknik uygulama süreçlerini tamamlamak, düzenli ve sürekli bir süreç otomasyonu ile uyum için hazır hale gelmesinin ön koşuludur. Bu kapsamda;

- ✓ Yapılandırılmış / Yapılandırılmamış Ortamlarda Veri Keşfi
- ✓ Veri Sınıflandırılması / Süreç Yönetimi / Veri Yönetimi
- ✓ Şifreleme / Anonimleştirme / Silme / Yok Etme
- ✓ Veri Sahibi Talep Yönetimi
- ✓ Risk Yönetimi / Veri Koruma Etki Analizi
- ✓ Uyumluluk
- ✓ Denetim

çalışmaları "İkinci Aşamada" gerçekleştirilmesi gereken ve temel bir teknik altyapıyı gerektiren iş ve işlemlerdir.

**Kişisel verileri korumanın ve korumada sürekliliğin sağlanması ancak uçtan-uca izleme ve denetleme olanağı sağlayan teknik bir çözüm ile mümkündür ve bu da KVKK/GDPR uyumluluğunun gerçek anahtardır.**





## ACCERT A.Ş.

- ACCERT A.Ş.** 2018 Yılında sadece Kişisel Verilerin Korunması ile ilgili çalışmalar yapmak için kurulmuştur.
- Kurucuları:** Bilişim Teknolojileri, Bilgi Güvenliği ve Regülasyon alanında 30 yılın üzerinde deneyimli uzman ve akademisyenlerden oluşmaktadır.
- Vizyonu:** Kişi, kurum ve kuruluşları ulusal ve uluslararası kişisel verilerin korunması süreçlerine hazırlamaktır.
- Misyonu:** Kişilerin gizlilik hakları ile meşru iş fırsatları arasında adil denge kurmak için en uygun çözümleri sunmaktır.

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) ve Avrupa Veri Koruma Tüzüğü (GDPR) gereklilikleri ve yükümlülükleri ile kurum ve kişiler arasında adil denge kurmak için farkındalığı artırmak ve güven ortamının devamlılığını sağlamak amacıyla bütünsel çözümler sunmaktır.

**ACCERT A.Ş.** Vizyon ve Misyonuna bağlı olarak konusunda uzman ulusal ve uluslararası kuruluşlar ile işbirliği yaparak kişisel verilerin korunması konusunda çözüm sunma çalışmalarını ilerletmiştir.

KVKK ve GDPR düzenlemelerine yönelik uyumluluk çalışmalarında danışmanlık, denetim ve eğitim hizmetleri sunmaktadır.

Bugün iş ortakları ile bu alanda uçtan uca çözüm sunabilen Türkiye'deki öncü kuruluşlardan biridir.

### ACCERT Sertifikasyon, Belgelendirme, Danışmanlık, Eğitim ve Denetim A.Ş.

Uğur Mumcu'nun Sokağı No:39/7  
Büyükesat Mahallesi, Çankaya / Ankara

Telefon : + 90 (312) 436 41 93  
E-Posta : [accert@accert.com.tr](mailto:accert@accert.com.tr)

ISBN-978-605-06236-3-5



9786050623635

