



# E-TİCARETE E-KILAVUZ PROGRAMI E-Ticarette Veri Güvenliği Paneli



**Pelin Gökçe Uğurlu**  
TOBB  
Hukuk Müşaviri



**İhsan Can Aşık**  
Ask Legal  
Kurucu Ortağı



**Dr. Tolga Tüfekçi**  
İleti Yönetim Sistemi  
Genel Müdürü

**2 Aralık 2020 - Saat: 14:00**

Detaylar için [webinar.tobb.org.tr](https://webinar.tobb.org.tr)  
adresini ziyaret edebilirsiniz.

[tobb.org.tr](https://tobb.org.tr)

    /Tobbiletisim



# Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

## Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kararları Işığında İyi ve Kötü Uygulama Örnekleri

---

**Av. İhsan Can Aşık**

2 Aralık 2020

# Veri Sorumlusunun Yükümlülükleri



## Aydınlatma - Rıza

Verilerin hangi amaçla işlendikleri konusunda veri sahiplerine kişisel veriler toplandığı anda bilgilendirme yapılması gerekmektedir.



## Veri Güvenliği

Veri sorumlusu kişisel verilerin hukuka aykırı işlenmesini engellemek için gerekli önlemleri almak zorundadır.



## Anonimleştirme/ Silme/Yok Etme

İlgili kişinin talebi üzerine verinin anonimleştirilmesi, silinmesi veya yok edilmesi gerekmektedir.



## Sicile Kayıt

VERBİS kaydının gerçekleştirilmesi gerekmektedir.



## Veri Sahibi Başvuru Yönetimi

Veri sahibi başvurularının yasal süre içerisinde cevaplanmasına yönelik süreçlerin kurgulanması gerekmektedir.



## Kurul Kararlarının Takibi ve Uygulanması

Kurul tarafından yayınlanan İlke kararlarının takibi, Kurul kararlarının uygulanması gerekmektedir.



## Denetim

Kanun'daki isterlerin yerine getirilip getirilmediğinin kontrolünün sağlanması gerekmektedir.

# Aydınlatma Yükümlülüğü

1

**Veri sorumlusunun veya temsilcisinin kimliği**

2

**Veri işleme amacı**

3

**Verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılacağı**

4

**Veri toplamanın yöntemi ve hukuki sebebi**

5

**İlgili kişinin hakları**

- Kişisel veri işlendiği her durumda aydınlatma yapılmalıdır.
- Aydınlatma yükümlülüğü ve açık rızasının alınması işlemleri ayrı ayrı yerine getirilmelidir.
- Verisi işlenen kişinin onayını gerektirmez.
- Kişisel veri amacı değiştiğinde, veri işleme faaliyetinden önce bu amaç için aydınlatma yükümlülüğü ayrıca yerine getirilmelidir.
- İlgili kişiye verilecek bilgiler Sicile açıklanan bilgilerle uyumlu olmalıdır.

- Veri işleme amacı belirli, açık, meşru olmalıdır.
- Başka amaçlar için işleme yapabileceğine dair ifadeler yer verilmemelidir.
- Açık, anlaşılır, sade bir dil kullanılmalıdır.
- Genel ve muğlak ifadeler yer verilmemelidir.
- Hukuki sebep açıkça belirtilmelidir.
- Aktarım amacı ve aktarılacak alıcı grupları belirtilmelidir.
- Eksik, yanıltıcı, yanlış bilgilere yer verilmemeli

# Aydınlatma – Kurul Kararı

## Eylem

**Aydınlatma Metninin genel bilgilendirme niteliğinde olması ve gerekli detaya sahip olmaması**

## Kurul'un Değerlendirmesi

Veri sorumlusunun internet sitesinde yer alan ve aydınlatma amacıyla yayımlanan metnin «**birçok bilgi içermesi, veri işlemeye ilişkin genel bir bilgilendirme olması nedeniyle kişisel verilerin işlenmesine ilişkin ilgili kişilere aydınlatma yapıldığı anlamına gelmediği**», üyelik girişi gibi veri işlemenin başladığı hiçbir aşamada aydınlatma yükümlülüğünün mevzuata uygun olarak yerine getirilmediği nedeniyle Aydınlatma Yükümlülüğünü yerine getirmeyen veri sorumlusu hakkında 100.000 TL idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir.

## Yaptırım

Kurul tarafından aydınlatma metninin detaya girmeden, genel ifadelerle hazırlanmasının verisi işlenen ilgili kişileri net bir şekilde aydınlatmadığı, bu nedenle ilgili kişilerin verilerinin ne ölçüde işlendiği konusunda bilgi sahibi olamadığı gerekçesi ile usulüne uygun aydınlatma yapmayan veri sorumlusu hakkında idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir.

# Açık Rıza

## Belirli Bir Konuya İlişkin Olma

Alınan rızanın geçerli olması için spesifik ve anlaşılır olması gerekir.

## Bilgilendirmeye Dayanma

Rızanın, ilgili kişinin veri işleme faaliyetlerinin sonuçlarını anlamasına dayanması gerekir.

## Özgür İradeyle Açıklanmış Olma

Rızanın veri sahibi tarafından özgür iradesi ile açıklanmış olması ve ana hizmetin ön şartı olarak sunulmaması gerekir.

**Açık Rızanın İspatı:** Veri sorumlusunun veri sahibinin kişisel verilerinin işlenmesine ilişkin açık rızasını temin ettiğini ispat edebilmesi gerekir. Tutulacak kayıtların aşağıdaki bilgileri içermesi önerilir.

- Açık Rızanın Kimin Tarafından Verildiği
- Açık Rızanın Temin Edildiği Zaman
- Açık Rızanın Temin Edildiği Zaman Veri Sahibine Verilen Bilgiler
- Açık Rızanın Veri Sahibi Tarafından Geri Alınıp Alınmadığı

# Açık Rıza – Kurul Kararı

Eylem	Kurul'un Değerlendirmesi	Yaptırım
<p><b>Açık rızanın hizmet şartına bağlanması</b></p>	<p>Veri sorumlusu tarafından sözleşmenin taraflarına ait kişisel veri işlenmesi durumunda ayrıca açık rıza alması ve de açık rızayı üyeliğin ve hizmetin dolayısıyla sözleşmenin bir koşulu olarak dayatmasının;</p> <p>-Diğer kişisel veri işleme şartlarının varlığı durumunda açık rıza alınmasının ilgili kişinin yanıltılması ve yanlış yönlendirilmesi dolayısıyla veri sorumlusunca hakkın kötüye kullanılması anlamına geleceği, dikkate alındığında, bu durumun hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olma ve işleme amacı ile bağlı, sınırlı ve ölçülü olma ilkelerine aykırılık teşkil etmesi nedeniyle, veri güvenliğini sağlamaya yönelik gerekli teknik ve idari tedbirleri alma yükümlülüğünü yerine getirmeyen veri sorumlusu hakkında yaptırım uygulanmasına karar verilmiştir.</p>	<p>Kurul tarafından veri güvenliğini sağlayamayan veri sorumlusu hakkında idari yaptırım uygulanmasına karar verilmiştir.*</p> <p><i>*Kurul tarafından veri sorumlusuna tam olarak ne kadar ceza verildiği ilan edilmemiştir. Ancak, Kanun'un 18. maddesi gereğince veri güvenliğine ilişkin yükümlülükleri yerine getirmeyenler hakkında 15.000 Türk lirasından 1.000.000 Türk lirasına kadar idari para cezası verilir.</i></p>

# Veri Güvenliği – Kurul Kararı

## Eylem

**Bir müşteriye yanlışlıkla başka müşteriye ait faturanın gönderilmesi**

## Kurul'un Değerlendirmesi

Bir müşterinin abonelik / üyelik kaydı oluşturulurken sistemde kayıtlı bulunan bir e-posta adresi yazıldığında bu e-postanın hali hazırda kayıtlı bir müşteri için var olduğu uyarısının kayıt yapılan sistem tarafından verilmemesi dolayısıyla veri sorumlusunun veri güvenliğine ilişkin gerekli teknik tedbirleri almadığı, sistemdeki verilerin doğru ve gerektiğinde güncel olmadığı ve müşterilerinin verilerini başka müşteriler ile paylaşabildiğinden bünyesinde barındırdığı kişisel verilerin güvenliğini sağlayamadığı kanaatine varılmıştır.

## Yaptırım

Ad ve soyadı benzerliği olan başka bir abonenin / üyenin fatura bilgilerinin e-posta yoluyla iletilmesinin mevzuata aykırı olduğu kanaatine varılmasından ötürü veri sorumlusu hakkında 50.000 TL idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir.



# İlke Kararı – Açık Rıza Olmaksızın Ticari İleti

Karar Tarihi : 16/10/2018

Karar No : 2018/119

Konu Özeti : Veri sorumluları ve veri işleyenler tarafından ilgili kişilerin e-posta adreslerine veya SMS ya da çağrı ile cep telefonlarına reklam bildirimleri/aramaları yönlendirilmesinin önüne geçilmesini teminen ilke kararı alınması

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (Kanun) hükümlerine aykırı olarak ilgili kişilerin açık rızaları alınmaksızın e-posta adreslerine veya SMS veya çağrı ile cep telefonlarına reklam bildirimleri/aramaları geldiği hususunda Kişisel Verileri Koruma Kurumuna intikal eden çok sayıda başvuru ile bu kapsamda yürütülmekte olan incelemeler çerçevesinde ulaşılan tespitler dikkate alınarak;

-İlgili kişilerin rızalarını almadan ve Kanunun 5 inci maddesinde hüküm altına alınan işleme şartlarını sağlamadan, veri sorumluları ile veri sorumluları adına reklam içerikli mesaj/e-posta göndermek veya arama yapmak amacıyla ilgili kişilerin açık rızaları bulunmaksızın bu verileri kullanan veri işleyenlerin söz konusu veri işleme faaliyetlerini Kanunun 15 inci maddesinin (7) numaralı fıkrası uyarınca derhal durdurması gerektiğine,

-Kanunun 12 nci maddesi kapsamında veri sorumlusunun kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini önlemek, kişisel verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek ve kişisel verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almak zorunda olduğu ve kişisel verilerin kendi adına başka bir gerçek veya tüzel kişi tarafından işlenmesi hâlinde, anılan tedbirlerin alınması hususunda bu kişilerle birlikte müştereken sorumlu olduğu,

-Belirtilen şekilde söz konusu faaliyetlerde bulunan veri sorumluları hakkında Kanunun 18 inci maddesi hükümleri çerçevesinde işlem tesis edileceğine,

-Bahse konu şekilde işlenen kişisel verilerin hukuka aykırı olarak elde edilmiş olabileceği de göz önüne alınarak 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun “Verileri Hukuka Aykırı Olarak Verme veya Ele Geçirme” başlıklı 136 ncı maddesi çerçevesinde ilgili veri sorumluları hakkında gerekli hukuki işlemlerin tesisi için konunun ilgili Cumhuriyet Başsavcılığına bildirileceğine oy birliği ile karar verilmiştir.

# Veri Güvenliği – Kurul Kararı

## Eylem

**Bir kişinin internette yer alan iletişim bilgilerine ayrıca ilgili kişiden rıza alınmadan reklam amaçlı SMS gönderimi**

## Kurul'un Değerlendirmesi

Bir kişinin iletişim bilgilerini herkese açık olan internette yayımlamasının, yani alenileştirilmesinin o kişiyle reklam amaçlı iletişime geçilmesi için geçerli bir sebep olamayacağı, ilgili bilgilerin internette yayımlanmasının amacının kişiyle iş ilişkisi kapsamında iletişime geçilmesi olduğu, ticari elektronik ileti gönderimi için ise mutlaka ilgili kişinin rızasının / onayının alınması gerektiği belirtilmiştir.

## Yaptırım

İzin almadan reklam amaçlı SMSS gönderen veri sorumlusu hakkında 50.000 TL idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir.

# Uyum Aksiyonları



Kişisel veri işleme envanterinizi oluşturarak iş faaliyetleriniz çerçevesinde işlediğiniz kişisel verileri tespit edin.



Kişisel veri işleme envanterinize göre veri işlediğiniz süreçlerde aydınlatma yapma ve açık rıza alma gereksinimlerini tespit ederek mevzuata ve Kurul kararlarına uygun olarak tasarlayın.



Kişisel verilerin korunması sadece müşterilere metinler sunulması değildir. Çalışanlarınızı da bu konuda eğiterek kişisel verilerin korunmasını kurumsal bir kültür haline getirin.



Kullandığınız bilgi sistemlerinin güvenliğinden emin olun. Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenen güvenlik önlemlerini alın.



Verileri saklamanız gereken yasal süreleri tespit ederek bu konuda bir saklama ve imha politikası oluşturun. Kullandığınız verileri bu politikaya uygun olarak silin, imha edin veya anonim hale getirin.



[ihsancan.asik@asklegal.law](mailto:ihsancan.asik@asklegal.law)



+90 555 593 40 59



[www.asklegal.law](http://www.asklegal.law)



# Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

## İleti Yönetim Sistemi

E-ticarette Veri Güvenliği

ARALIK 2020

## İleti Yönetim Sistemi A.Ş. Kimdir?

Ticaret Bakanlığımız, 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat kapsamında, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'ni (TOBB) ticari elektronik ileti izinlerinin ve şikâyet süreçlerinin yönetilebildiği ulusal bir platform kurmakla görevlendirmiştir.

İleti Yönetim Sistemi A.Ş., TOBB tarafından bu amaçla hizmet vermek üzere kurulmuştur.



## İYS Nedir?



**İYS;**



İşletmelerin arama, mesaj ve e-posta gibi ileti izinlerini saklayıp yönetebilecekleri,



Vatandaşların verdikleri izinleri görüntüleyip kaldırabilecekleri,



Tüm izinlerin güvenli biçimde saklanacağı,

**ulusal bir veri tabanı sistemidir.**

## Ticari Elektronik İleti Kavramı

### Hangi iletiler ticari elektronik ilettir?

- 1 Vatandaşlara gönderilen pazarlama, promosyon, kampanya, indirim, hediye, reklam vb. içerikli tüm ticari elektronik iletiler bu kapsamdadır.

### Hangi iletiler ticari elektronik ileti değildir?

- 1 Devam eden abonelik, üyelik veya ortaklık durumu ile tahsilat, borç hatırlatma, bilgi güncelleme, satın alma ve teslimat veya benzeri durumlara ilişkin bildirimleri içeren iletiler kapsam dışındadır.

### Hangi iletiler Yönetmelik'ten muaftır?

- 1 Vakıf üniversiteleri; öğrencilerine ve bunların velilerine gönderdiği iletiler
- 2 Kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ile kamuya yararlı dernekler ve vergi muafiyeti sağlanan vakıflar; kendilerine ait ticari işletmelerin faaliyetleriyle ilgili olarak üyelerine gönderdiği iletiler
- 3 Devlet, mahalli idareler ve diğer kamu tüzel kişileri; kamuoyunu bilgilendirmek amacıyla gönderdikleri iletiler



## İYS'nin Faydaları

### Vatandaşlara faydası



1. Vatandaşlar tek noktadan izinlerini görebilecek; cayma haklarını kullanabilecektir
2. İzinsiz elektronik iletilerin önüne geçilecek ve mağduriyetler azalacaktır
3. Mobil uygulama ve web sitesi üzerinden isteklerine cevap bulabilecektir
4. Bakanlık şikâyet süreçlerini İYS üzerinden etkin bir şekilde yürütebilecek; böylece vatandaşın memnuniyeti artacaktır

### İşletmelere faydası






1. İzin yönetim sistemi kuramayan küçük işletmeler düşük maliyetle sistemi kullanabilecektir
2. Mevzuata uyan ve uymayan firmalar arasındaki haksız rekabetin önüne geçilecektir
3. İşletmeler izin süreçlerine yönelik operasyonel maliyetlerde tasarruf sağlayacaktır
4. İşletmelerin ceza riski düşecektir
5. Zaman içinde vatandaşın sisteme güveni artacak, elektronik iletilerin pazarlama etkinliği artacaktır

## İYS'ye Kayıt

İşletmenin yetkili kişi e-Devlet hesabıyla ve varsa MERSİS numarasıyla İYS'ye kolayca başvurabilir.


İYS Portalı Screenshot:

URL: [iys.org.tr/hizmet-saglayici/basvuru/nasil-yapilir](https://iys.org.tr/hizmet-saglayici/basvuru/nasil-yapilir)

Logo:   

Navigation: [Nedir?](#) [Hizmet Sağlayıcılar](#) [▼](#) [Vatandaşlar](#) [İş Ortakları](#) [Soru-Cevap](#)

Mersis'te kayıtlı değİlseniz nasıl başvuracağınız hakkında detaylı bilgi almak için [tıklayınız](#).

 **Başvuru öncesinde Marka Tescil Belgelerinizi PDF formatında hazırlayınız.**  
Ticari unvanınız dışında farklı isimlerle de ticari elektronik İleti gönderimi yapıyorsanız, marka tescil belgelerinin sisteme yüklenmesi zorunludur.

**e-Devlet'le Başvuru**

e-Devlet'le başvuru daha hızlı şekilde yürütülebilmektedir. MERSİS kaydınız mevcutsa e-Devlet şifrenizle giriş yapınız.

[e-Devlet girişı](#)

[T.C. vatandaşı değil misiniz?](#)

## Yeni Yönetmelik Neler Getiriyor?

**İleti Yönetim Sistemi, izinlerin ve şikâyetlerin yönetimine imkân sağlayacak ulusal bir veri tabanı olacaktır.**

**Tüm hizmet sağlayıcılar İYS'ye kaydolacaktır.**

Onaylar, fiziki ve elektronik yolun yanı sıra İYS yoluyla da alınabilecektir.



Aracı hizmet sağlayıcılar, İYS üzerinde sorgulama yaparak **onayı** olmayan alıcılara ileti göndermeyecektir.

Kayıtlı izinli veri tabanı İYS üzerinde güncel tutulacaktır.

**İYS üzerinden alınan onaylarda, ispat yükümlülüğü İYS'ye geçmiş olacak ve hukuki güvenlik sağlanacaktır.**

**30998 sayılı 4 Ocak 2020 tarihli Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına dair Yönetmelik**

# Hizmet Sağlayıcı Ekranları

Hizmet sağlayıcılar, iys.org.tr 'ye giriş yaparak izin yönetimi yapabilirler.

İleti Yönetim Sistemi  
İYS No: 111222

İleti (İYS No: 111222) Bireysel İzinler E-posta ya da Telefon numarası ara İZİN EKLE

İzin türü: MESAJ ARAMA E-POSTA 2427 mesaj izni 2358 ONAY 69 RET

#	ALICI	DURUM	İZİN KAYNAĞI	ERİŞEN BAYI SAYISI	EKLEYEN BAYI	İZİN TARİHİ	EKLEME TARİHİ
001	(599) 706 24 40	ONAY	Web Sitesi	23		10-02-2018 09:50:02	10-02-2020 09:50:02
002	(599) 508 29 28	ONAY	Web Sitesi	23		10-02-2018 09:50:02	10-02-2020 09:50:02
003	(599) 079 06 34	ONAY	Web Sitesi	23		10-02-2018 09:50:02	10-02-2020 09:50:02
004	(599) 897 83 70	ONAY	Web Sitesi	23		10-02-2018 09:50:02	10-02-2020 09:50:02
005	(599) 452 18 81	ONAY	Web Sitesi	23		10-02-2018 09:50:02	10-02-2020 09:50:02
006	(599) 592 64 42	RET	Web Sitesi	23		10-02-2018 09:50:02	10-02-2020 09:50:02
007	(599) 817 84 96	ONAY	Çağrı Merkezi	23		10-02-2018 09:50:02	10-02-2020 09:50:02
008	(599) 188 80 34	ONAY	Çağrı Merkezi	23		10-02-2018 09:50:02	10-02-2020 09:50:02

İleti Yönetim Sistemi  
İYS No: 111222

İleti (İYS No: 111222) Bireysel İzinler E-posta ya da Telefon numarası ara İZİN EKLE

TEKLİ İZİN EKLE DOSYADAN ÇOKLU İZİN YÜKLE Bayı erişimi seçerek gönder VAZGEÇ İZİNLERİ GÖNDER

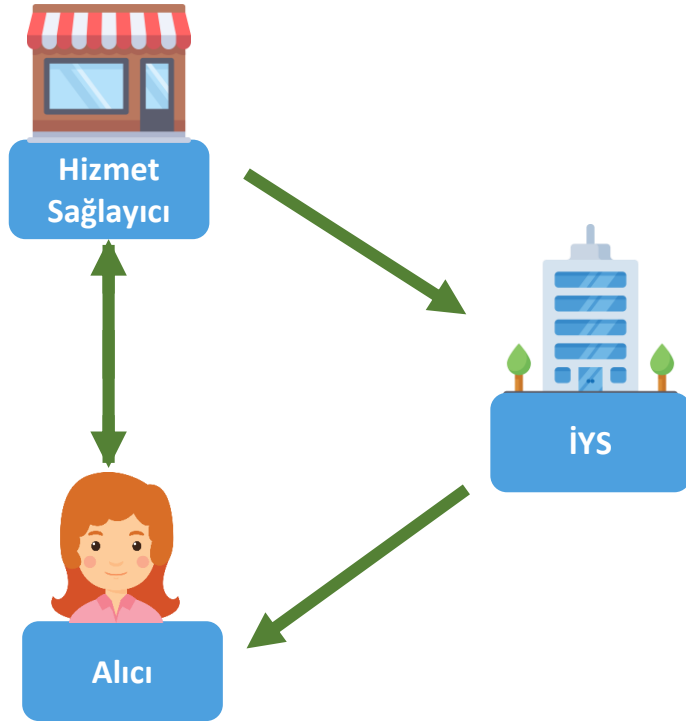
#	İZİN TÜRÜ	ALICI	İZİN DURUMU	İZİN KAYNAĞI	İZİN TARİHİ	İZİN ALINDIĞI BAYI
001	EPOSTA	A1@BBB.COM	ONAY	Web Sitesi	03-05-2016 00:00:20	6696
002	EPOSTA	A2@BBB.COM	ONAY	Web Sitesi	03-05-2016 00:00:20	
003	EPOSTA	A3@BBB.COM	ONAY	Web Sitesi	03-05-2016 00:00:20	
004	EPOSTA	A4@BBB.COM	ONAY	Web Sitesi	03-05-2016 00:00:20	
005	MESAJ	(599) 711 62 50	ONAY	Web Sitesi	03-05-2016 00:00:20	0
006	MESAJ	(599) 711 62 50	ONAY	Web Sitesi	03-05-2016 00:00:20	0
007	MESAJ	(599) 711 62 50	ONAY	Web Sitesi	03-05-2016 00:00:20	
008	MESAJ	(599) 711 62 50	ONAY	Web Sitesi	03-05-2016 00:00:20	
009	MESAJ	(599) 711 62 50	ONAY	Web Sitesi	03-05-2016 00:00:20	
010	MESAJ	(599) 851 65 68	ONAY	Web Sitesi	03-05-2016 00:00:20	

## Web Servis Kullanımı

İşletmeler web servis kullanarak İYS ile entegrasyon sağlayabilir veya bunun için bir iş ortağı kullanabilirler.

Fonksiyon İsmi	Açıklama
Giriş ve Yetkilendirme	Hizmet Sağlayıcı, OAuth 2.0 yetkilendirme protokolleri kullanılarak İYS API'ye giriş için yetkilendirilir.
Tekli/Çoklu İzin Ekleme	Hizmet Sağlayıcı, her bir markası için alıcılardan almış olduğu izinleri İYS'ye bildirir.
Tekli/Çoklu İzin Sorgulama	Hizmet Sağlayıcı, İYS'de kayıtlı olan alıcıların izin durumlarını her bir markası için listeleyebilir.
Bayi Yönetimi	Hizmet Sağlayıcı, bayi ekleyebilir, bayilerin izin durumlarını listeleyebilir, bu izin durumlarında değişiklik yapabilir, bayi silebilir.
İzin Durum Değişimi Sorgulama - PULL	Hizmet sağlayıcı, İYS'ye belirli zaman aralıklarında gelerek o zaman aralığında izin durumunda değişiklik yapmış alıcıların bilgisine erişebilir.
İzin Durum Değişimi Sorgulama - PUSH	İYS, hizmet sağlayıcının sağlayacağı bir veya daha fazla uç birimine belirli zaman aralıklarında alıcıların yapmış olduğu izin durumu değişikliklerini bildirir.
Mutabakat	İYS'ye aktarılan izin verisine dair karşılıklı veri bütünlüğünün teyidi yapılır.

## İYS Yoluyla onay süreci



- Hizmet Sağlayıcı, alıcının numarasını onay işlemini başlatmak için İYS'ye bildirir.
- İYS, alıcıya ilk olarak bir aydınlatma metni iletir ve alıcı bu metni okur.
- İYS, alıcıya ikinci bir mesajla doğrulama kodu iletir.
- Alıcı doğrulama kodunu hizmet sağlayıcıya söyler.
- Hizmet Sağlayıcı, doğrulama kodunu İYS'ye bildirir.

## KVKK Uyum, Kalite Sistemleri ve Şeffaflık İlkesi

### Aydınlatma Metinleri



- İYS İnternet Sitesi Aydınlatma Metni
- Hizmet Sağlayıcı Başvuru Aydınlatma metni
- Hizmet sağlayıcı kullanıcı aydınlatma metni
- Vatandaşlar için İYS Yolu aydınlatma metni
- Vatandaşlar için İYS Profil oluşturma aydınlatma metni
- İYS çalışan adayı aydınlatma metni
- İYS çalışan aydınlatma metni
- İYS ziyaretçi aydınlatma metni

### Bilgi Güvenliği ve Şeffaflık



- ISO 27001  
Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO 2230  
Toplumsal Güvenlik ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemi
- Hizmet süreçlerinin ITIL'a (Servis Yönetim Metodolojisi) uyarlanması
- İYS Yönetim Beyanı

## Veri Deseni

Alan Adı	Açıklama	Örnek
Hizmet Sağlayıcı İYS No	İYS tarafından hizmet sağlayıcıya verilen numara	123456
Marka İYS No	İYS tarafından hizmet sağlayıcının her bir markasına verilen numara	123457
İzin Alındığı Tarihi	Hizmet sağlayıcının alıcıdan izin almış olduğu tarih	15 Nisan 2019 11.00
İletişim Kanalı	Alıcının izin vermiş olduğu iletişim kanalı	Mesaj / Arama / Eposta
Alıcının Niteliği	Alıcının bireysel veya tacir niteliği	Bireysel / Tacir
İletişim Adresi	Hizmet sağlayıcının izin almış olduğu iletişim adresi	+905063001010 / adres@gmail.com
İzin Alındığı Kaynak	Hizmet sağlayıcının izin alırken kullandığı kaynak	Elektronik ortam / Fiziksel ortam / Çağrı Merkezi / Mobil uygulama ....
İzin Durumu	Alıcının izin durumunu gösterir	Onay / Ret

Bir cep telefonu adresi için fiziksel imza yoluyla alınmış SMS izni veri deseni

```
iysCode: 123456
brandCode: 123457
consentDate: 15 Nisan 2019 11.00
type: Mesaj
recipientType: Bireysel
recipient: +905063001010
source: Fiziksel İmza
status: Onay
```

Bir cep telefonu adresi için elektronik ortamda alınmış arama izni veri deseni

```
iysCode: 123456
brandCode: 123457
consentDate: 8 Mart 2020 09.00
type: Arama
recipientType: Bireysel
recipient: +905052122020
source: Elektronik ortam
status: Onay
```

Bir eposta adresi için elektronik ortamda alınmış eposta izni veri deseni örneği

```
iysCode: 123456
brandCode: 123457
consentDate: 30 Temmuz 2018 19.00
type: Eposta
recipientType: Bireysel
recipient: denememail@gmail.com
source: Elektronik ortam
status: Onay
```



## Veri Güvenliği



**İYS veri tabanı ve uygulaması TOBB veri merkezlerinde barındırılacaktır.**



**İYS bilgi sistemlerinin güvenliğine ilişkin periyodik bağımsız denetim ve ilgili kalite sertifikasyonları kamuoyuyla paylaşılacaktır.**



**İYS A.Ş. personelinin İYS verisine erişimine izin verilmemektedir.**



**Veri gizliliği için kriptografik tedbirler alınmıştır.**



**İYS'de ancak vatandaşın açık onayı ve rızası olması durumunda TCKN verisi bulunur.**

## Veri Güvenliği

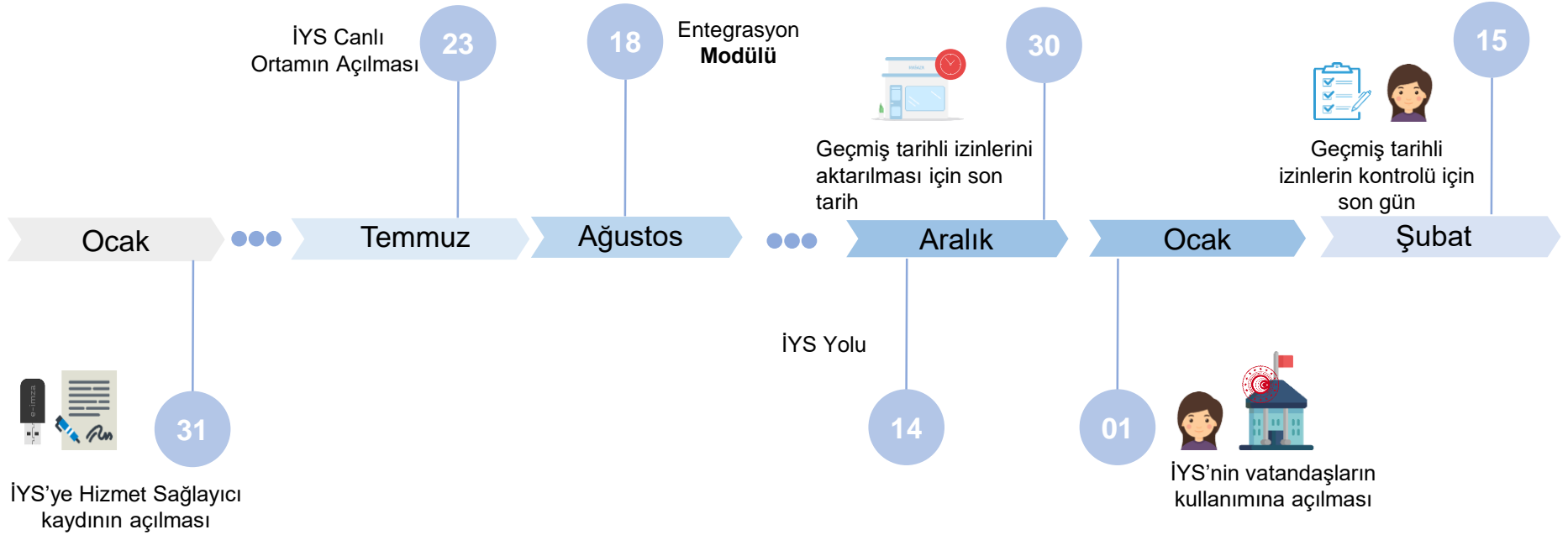
### Hizmet sağlayıcı izin verisi

<b>Hashed</b>	"iysCode" : "21f199ccd008a6bea15ab924ac3f509b19d"
<b>Hashed</b>	"brandCode" : "2e04e90db5ea5cd9f73593a724c3c6a85b9b"
<b>Encrypted</b>	"recipient" : "vA2sE+3HEZ/gj53H9o1VH4zU42DSxCS6/8="
<b>Plain text</b>	"recipientType" : "BIREYSEL"
<b>Encrypted</b>	"retailerCode" : "tyuuRAAy3rrJapHYBBfgkg=="
<b>Plain text</b>	"type" : "EPOSTA"
<b>Plain text</b>	"source" : "Elektronik Ortam"
<b>Plain text</b>	"status" : "ONAY"
<b>Plain text</b>	"consentDate" : "2018-02-10T09:50Z"
<b>Plain text</b>	"lastModificationDate" : "2020-06-30T04:33:40.200Z"

### Vatandaş izin verisi

<b>Hashed</b>	"recipient" : "e04e90db5ea5cd9f73593a724c3c6a85b9b"
<b>Plain text</b>	"iysCode" : "625630"
<b>Plain text</b>	"brandCode" : "625632"
<b>Plain text</b>	"recipientType" : "BIREYSEL"
<b>Encrypted</b>	"retailerCode" : "tyuuRAAy3rrJapHYBBfgkg=="
<b>Plain text</b>	"type" : "EPOSTA"
<b>Plain text</b>	"source" : "Elektronik Ortam"
<b>Plain text</b>	"status" : "ONAY"
<b>Plain text</b>	"consentDate" : "2018-02-10T09:50Z"
<b>Plain text</b>	"lastModificationDate" : "2020-06-30T04:33:40.200Z"

# Takvim





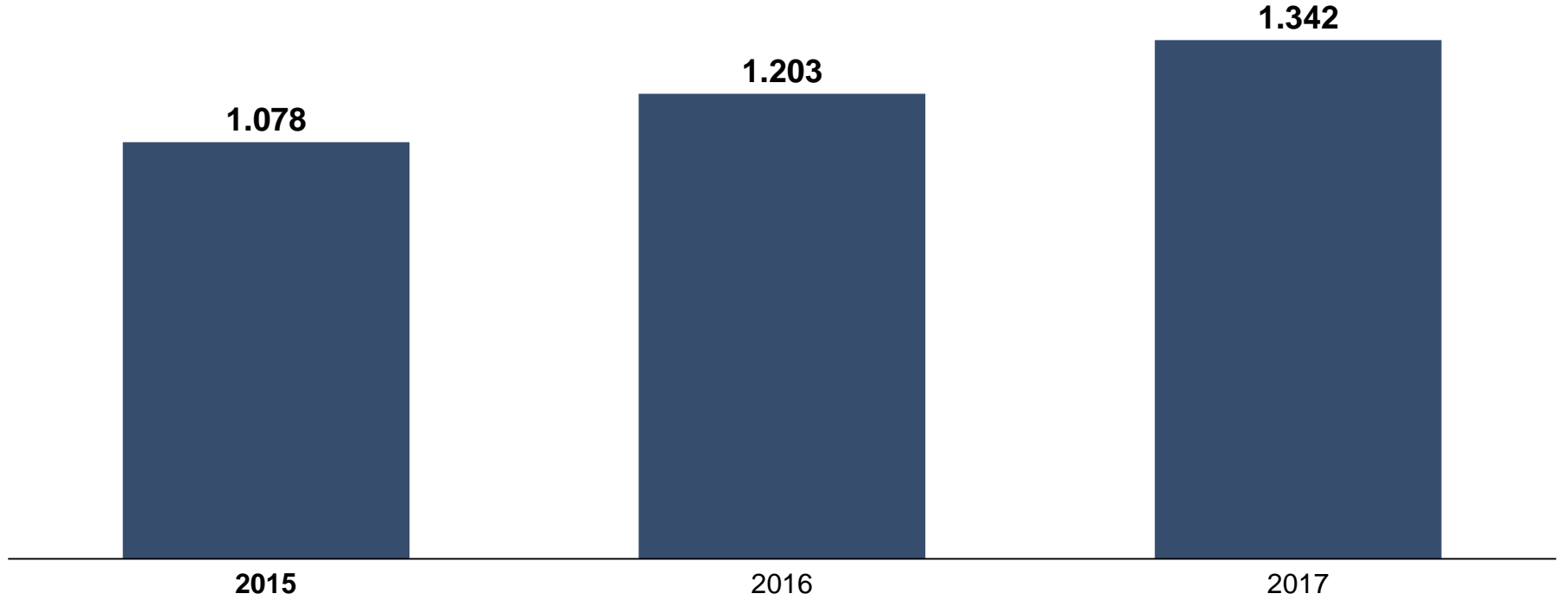
# Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

## **E-ticarette yeni dönem: Güven Damgası Uygulaması**

2 Aralık 2020

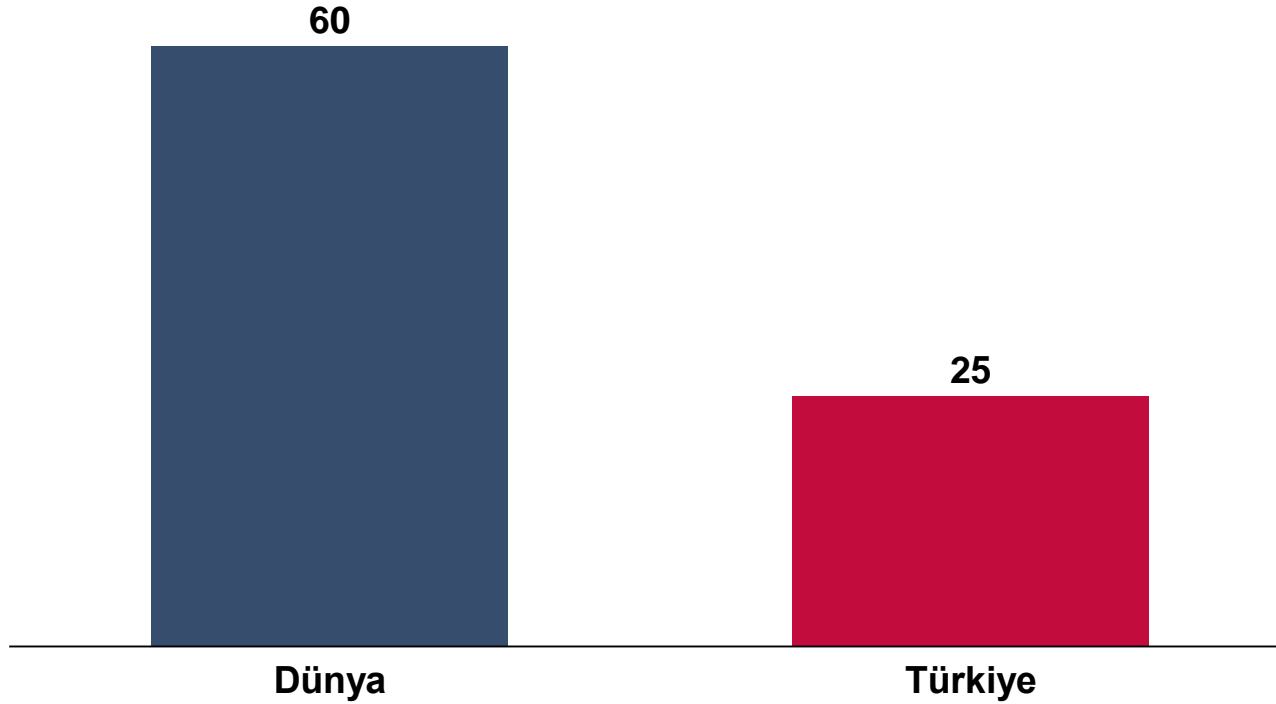
## Dünya henüz yolun başında. Dünya nüfusunun sadece yüzde 17'si e-ticaret ile tanıştı.

E-ticaretten ürün ya da hizmet alanların sayısı



# Türkiye’de 2017 yılında her 4 internet kullanıcılarından sadece 1’i online alışveriş yaptı

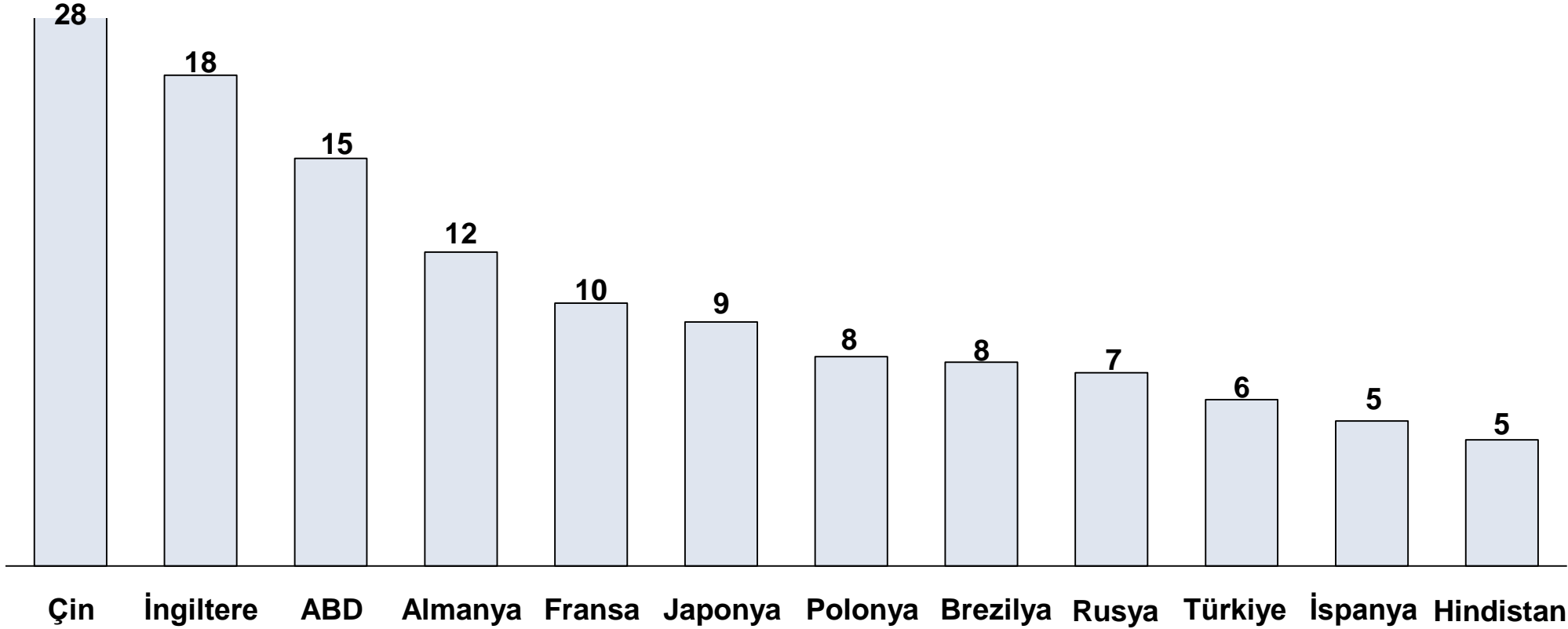
İnternet kullanıcılarının yüzde kaçı internetten ürün ya da hizmet satın alıyor (2017, %)



**Kaynak:** Türkiye verisi TÜİK'ten, dünya verisi Statista'dan

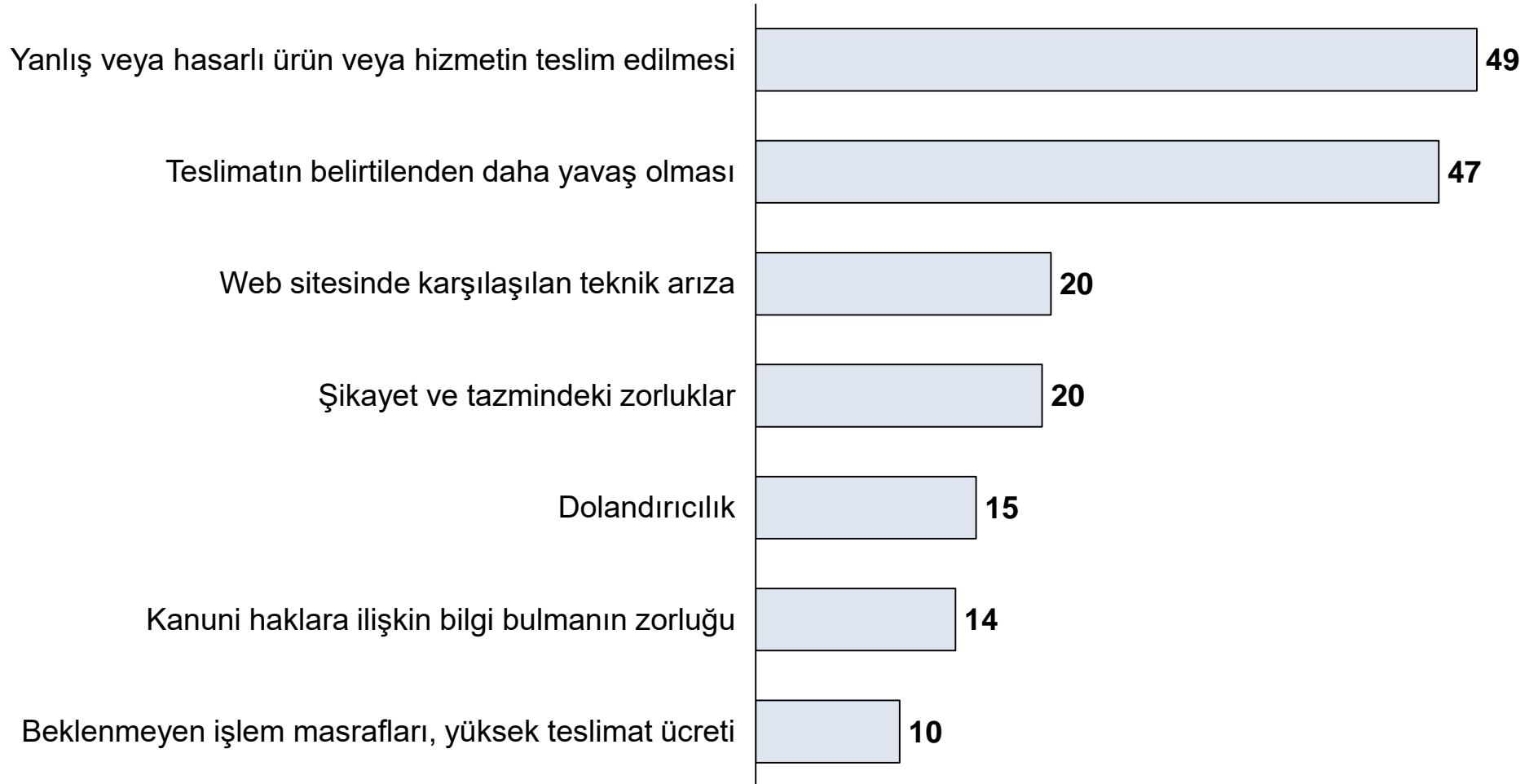
## E-ticaret hızla büyüse de online perakendenin toplam içindeki payı halen birçok ülkenin gerisinde

Online perakendenin toplam perakende içindeki payı (2019, %)



# Online alışveriş yapanların yarısı İnternet'ten ürün ya da hizmet alırken en az bir sorun yaşıyor

İnternet alışverişinde sorun yaşayanların oranı ve sorun türleri (2017, %)

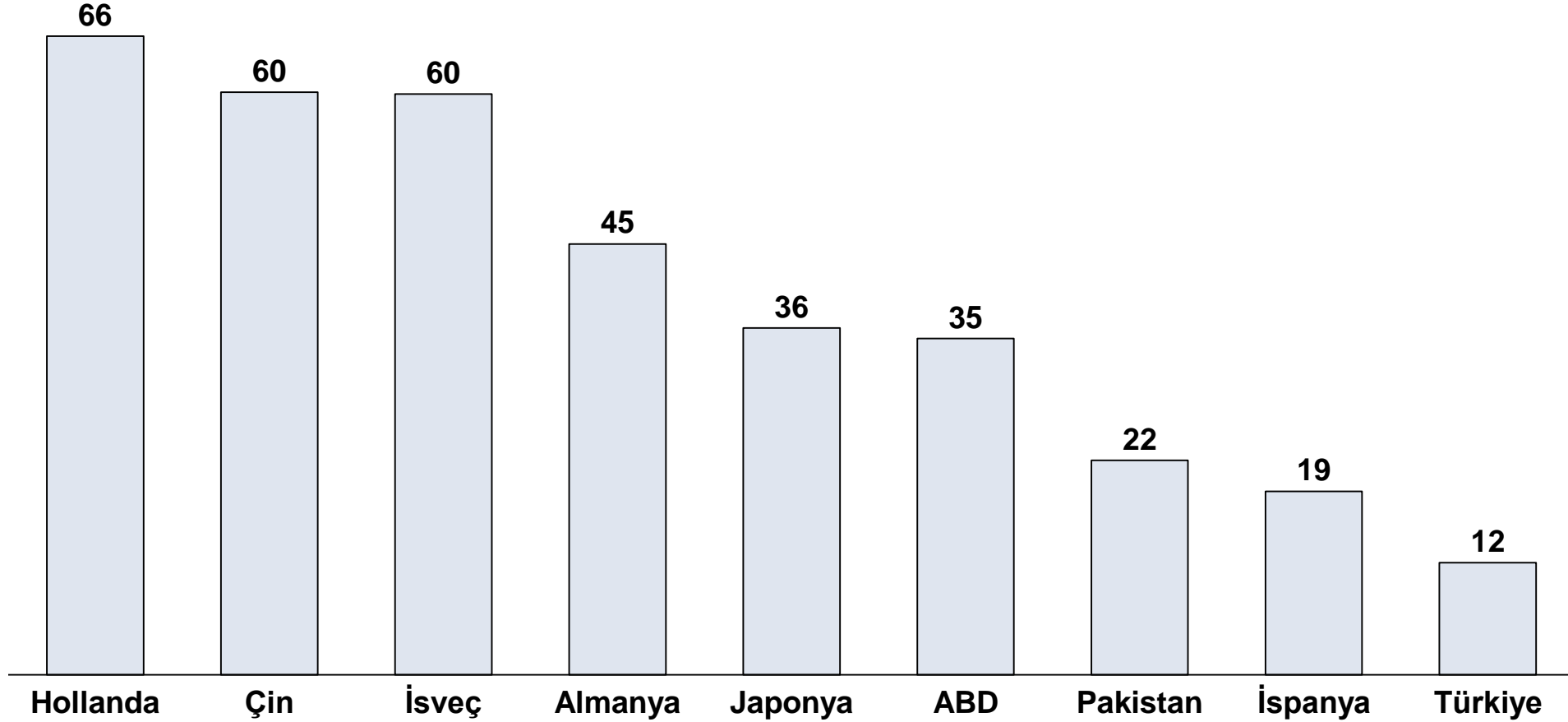


**Kaynak:** TÜİK



## Başkalarına güvenme konusunda rahat bir toplum değiliz

Çoğu insan güvenilirdir diyenlerin yüzdesi (2017)



## **E-ticaret sitelerine güven damgası uygulaması e-ticaret sektörünü büyütmek için atılmış bir adımdır**

- Başkalarına güvenme konusunda güçlük yaşayan bir toplumda insanlar kredi kartı bilgilerini online mecrada paylaşmak istemiyorlar
- Online alışveriş yapan tüketicilerin yarısı alışverişleri sırasında ya da sonrasında bir sorun yaşamıştır
  - Olumsuz haberler, olumlulardan daha hızlı yayılır ve yapışır
- Tüketicilerdeki güvenememe sorunu ve online alışveriş tecrübesinde yaşanan sorunlar e-ticaretin büyümesini engellemektedir



## Arka plan

1. Elektronik Ticarete Güven Damgası Hakkında Tebliğ 6 Haziran 2017 tarihinde yürürlüğe girdi
2. İmzalanan protokolle Ticaret Bakanlığı tarafından TOBB, Güven Damgası Sağlayıcı olarak yetkilendirildi

**TR GO: Güvenli Ortam**  
**#GönülRahatlığıyla**



## Başvurular [www.guvendamgasi.org.tr](http://www.guvendamgasi.org.tr) sitesinden alınır Çevrimiçi Şikayet Sistemi üzerinden şikayetler toplanır


### GUVEN DAMGASI NEDİR?

Resmî Gazete'nin 6 Haziran 2017 tarihli nüshasında yayınlanan Elektronik Ticarete Güven Damgası Hakkında Tebliğ ile e-ticaret siteleri için yeni bir sisteme geçilmiştir. Ticaret Bakanlığı, Türkiye'deki tek güven damgası sağlayıcı olarak Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'ni yetkilendirmiştir.


Elektronik Ticarete Güven Damgası Hakkında Tebliğin dördüncü maddesinde güven damgası, "Bu Tebliğde öngörülen asgari güvenlik ve hizmet kalitesi standartlarına uyan hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıya verilen elektronik işaret" olarak tanımlanmıştır. Güven damgasının işlevi açık bir şekilde "asgari güvenlik ve hizmet kalitesi standardının" varlığına işaret eder.

- Güven damgasının bulunması, TOBB'un ilgili e-ticaret sitesine kefil ya da garantör olduğu anlamına gelmez.
- Güven damgası, sayfada bulunan mal ya da hizmetlerin kalitesine de garanti olarak yorumlanamaz.
- Güven damgası, web sayfasında ticareti yapılan mal ya da hizmetin ifasına yahut vaat edilen niteliklerine ilişkin finansal bir güvence olarak da anlaşılamaz.


Güven damgası kullanılan hiçbir ülkede de Güven Damgası Sağlayıcı'nın ilgili web sayfalarına bir garantörlük verildiği şeklinde yorumlanmamaktadır.




Güven Damgası Başvurusu İçin  
**TIKLAYINIZ**




Çevrimiçi Şikâyet Sistemi İçin  
**TIKLAYINIZ**

 **Güven Damgası olan e-ticaret siteleri**

Güven Damgası olan e-ticaret sitelerinin listesi için tıklayınız. TOBB tarafından güven damgası tahsis edilen e-ticaret sitelerinin elektronik ticaret ortam bilgilerine ve sektörel sınıflandırmalarına buradan ulaşabilirsiniz.

 **Güven Damgası askıya alınan e-ticaret siteleri**

Güven damgası askıya alınan e-ticaret sitelerinin listesi için tıklayınız. Bu listede TOBB tarafından Güven damgası tahsis edilmiş ancak gerçekleştirilen denetim sonucunda güven damgası askıya alınmış e-ticaret siteleri yer almaktadır. E-ticaret sitelerinin askıya alınma nedenleri ile askıda kalma süreleri bu kısımda detaylandırılmıştır.

 **Güven Damgası iptal olan e-ticaret siteleri**

Güven damgası iptal olan e-ticaret sitelerinin listesi için tıklayınız. Bu listede TOBB'un güven damgası tahsis ettiği ancak tebliğ uyarınca güven damgası iptal edilen e-ticaret siteleri yer almaktadır. Güven damgası iptal edilme nedenleri ile iptal süreleri de bu kısımda detaylandırılmıştır.

## Güven damgası, farklı iş modellerinde hizmet veya ürün sunan e-ticaret sitelerine tahsis edilebilir

### İş modeli: Online pazaryeri

- Satıcının tüzel kişiliğini doğrulayarak pazaryerine alır
- Satıcı ile alıcı arasında mesafeli satış sözleşmesi imzalanmasını sağlar



### İş modeli: Kendi ürün/hizmetini satan, Perakendedeki işini e-ticarete taşıyan

- Tedarikçilerden toplu aldığı veya ürettirdiği ürünleri e-ticaret yoluyla satar
- Kendi sitesinden bayilerine e-ticaret yoluyla satış yaptırabilir
- Kendi ürün veya hizmetini e-ticaret ile satabilir



# [www.guvendamgasi.org.tr](http://www.guvendamgasi.org.tr); adresinden sisteme giriş için hesap oluşturulur

## Hesap Oluştur

Eğer sisteme daha önce üye olduysanız aşağıdaki "GİRİŞ YAP" butonunu kullanınız.

E-Ticaret Sitesinin Adresi

Yetkilinin Adı Soyadı

Yetkilinin Görevi

Cep Telefonu

E-Posta Adresi

Şifreniz

Şifre Tekrar

Güvenlik Kodu  SVZC

**Cep Telefonuma Doğrulama Kodu Gönder**

**Hesabın var mı? GİRİŞ YAP**

## HESAP OLUŞTURMA SÜRECİ

Hesabınızı oluştururken izleyeceğimiz yollar aşağıda belirtilmiştir.

- 1 Formu Doldurun**  
Yandaki bilgileri girdikten sonra "Cep Telefonuma Doğrulama Kodu Gönder" butonuna tıklamalısınız. Vermiş olduğunuz cep telefonu numarasına gelen doğrulama kodunu ekrana gelecek olan "Doğrulama Kodu" alanına yazarak hesabınızı oluşturmuş olacaksınız.
- 2 Doğrulama Kodu**  
Vermiş olduğunuz cep telefonu numarasına gelen doğrulama kodunu ekrana gelecek olan "Doğrulama Kodu" alanına yazın.
- 3 Hesap Oluşturma Başarılı**  
Doğrulama kodunu doğru girdiğiniz takdirde hesabınız oluşturulmuş olacaktır.

### **HESAP OLUŞTURMA FORMUNDA İSTENEN BİLGİLER HAKKINDA AÇIKLAMA**

- "E-Ticaret Sitesinin Adresi" alanına, güven damgası başvurusu yapacağınız e-ticaret sitesinin adresini yazmalısınız.
- "Yetkilinin Ad Soyadı" alanına, başvuru yapacak yetkilinin adı ve soyadı yazılmalı.
- "Yetkilinin Görevi" alanına, Başvuruyu yapacak olan yetkilinin şirketteki görevi yazılmalıdır.
- "Cep Telefonu" alanına, hesap oluştururken doğrulama kodunun gönderileceği cep telefonu numarası yazılmalıdır.
- "E-Posta Adresi" alanına, sisteme giriş yaparken kullanılacak olan e-posta adresi yazılmalıdır.
- "Şifreniz" alanına, sisteme giriş yaparken kullanacağınız şifre yazılmalıdır.



Mesaj  
Bugün 12:11

Güven Damgası Sms Doğrulama Kodunuz: **217658** Bilgileriniz size özeldir. Kimseye paylaşmayınız. B043



## Güven Damgası tahsisi için e-ticaret sitesinin taşınması gereken şartlar

### 1- E-ticaret sayfasının teknik güvenilirliği

1. E-ticaret işleminin, kişisel veri ve ödeme bilgisi içeren sitelerde EV SSL, uygulamalarda ise SSL ile gerçekleştirilmesi sağlanır
2. E-ticaret sitesi sahibi, güven damgası başvurusundan en fazla 3 ay önce TSE tarafından onaylı A ve B sınıfı sızma testi firmalarına sızma testi yaptırır



## Güven Damgası tahsisi için e-ticaret sitesinin taşınması gereken şartlar

### 2- İlgili kanunlarla uyumlu süreçler

*Güven damgası alacak siteler aşağıdaki kanunlar ve bunların ikincil mevzuatlarına uyumlu süreçler tasarlar*

- *İlgili mevzuatlar e-ticaret sitesine 53 soru sorularak ve siteden yazılı beyan alınarak kontrol edilir*
- 1. 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu
- 2. 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi Kanunu
- 3. 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri Hakkında Kanun
- 4. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna
- 5. 6563 sayılı Elektronik Ticareti Kanunu
- 6. 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu



## Güven Damgası tahsisi için e-ticaret sitesinin taşınması gereken şartlar

### 3- Aranacak diğer şartlar

1. E-ticaret sitesinin sahibi gerçek ya da tüzel kişiyse şirket yetkilisinin Tebliğde sıralanan suçlardan hüküm giymiş olmaması gerekir
2. E-ticaret sitesi sahibi şirket iflas etmiş olsa bile itibarı iade edilmiş olmalıdır
3. Satılan mallarla ilgili tüketiciyi ilgilendiren temel bilgileri açık bir şekilde ilan eder
4. Çocuklara zararlı içeriğe müsaade etmeyecek şekilde önlem alır

# Güven damgasının tüketiciye yönelik faydaları



*Güven Damgalı Siteleri  
Tercih Et  
#GönülRahatlığıyla...*

- ❖ Sayfa sahibinin belirlenebilir olması
- ❖ Ürün ve hizmetlerin temel özelliklerinin yeterince tanımlanmış olması
- ❖ Teklif, sipariş ve ödeme konusunda netlik sağlanması
- ❖ Güvenli ödeme sistemlerinin gösterilmiş olması
- ❖ Anlaşmaya sonradan erişimin mümkün olması

- ❖ Sözleşme hakkında tüketicinin hakları konusunda bilgilendirilmesi
- ❖ Teslimatın şeffaflığının sağlanması
- ❖ Kişisel verilerin gizliliğinin sağlanması
- ❖ İletişim imkanının sağlanması
- ❖ Müşteri şikayetlerine imkân verilmesi ve karşılanması