VENNYX	**BAŞVURU VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ**	**Dok. No.**	
		Rev. No.	0
		Rev. Tarihi	
		Yayın Tarihi	02.09.2026
		Sınıf	Kuruma Özel

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Vennyx Yazılım Danışmanlık A.Ş. ("Vennyx") kişisel veri envanterinde tanımlı, her türlü kişisel verisi işlenen ilgili kişilerin, kendi kişisel verileri hakkında bilgi edinmek ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") kapsamındaki haklarını kullanmak üzere Vennyx'a yapacakları başvuru ve şikâyetlerin hangi yollarla alınacağını, değerlendirileceğini ve sonuçlandırılacağını açıklamaktır.

2. KAPSAM

- Bu prosedür, Vennyx kişisel veri envanterinde tanımlı her türlü kişisel verisi işlenen ilgili kişileri (kuruluş personeli, iş ortakları, tedarikçiler, web sitesi ziyaretçileri ve diğer gerçek kişiler dâhil) kapsar.
- Bu prosedür, kurumsal müşterilerin kendi ilgili kişilerine yönelik başvuru süreçlerini kapsamaz; bu süreçler ilgili müşteri ile akdedilen sözleşme hükümlerine tabidir.

3. SORUMLULUK VE YETKİ MATRİSİ

Rol	Sorumluluk	Yetki
Veri Sorumlusu Oğuz ÖZCAN	KVKK kapsamındaki nihai uyum sorumluluğunu taşır; başvuru ve şikâyet süreçlerinin işletilmesini ve gerekli kaynakların sağlanmasını temin eder.	Nihai karar verme; Kişisel Verileri Koruma Kurulu ile yazışmaları onaylama.
KVKK Sorumlusu / Temsilcisi Mehmet Furkan YILMAZ	Başvuruların kayıt altına alınması, ilgili birimlerle koordinasyonun sağlanması, değerlendirme sürecinin ve yasal sürelerin (30 gün) takip edilmesi, karar taslağının hazırlanması.	İlgili birimlerden bilgi/belge talep etme; başvuru sürecini yönlendirme.
İlgili Birim Yöneticisi Mert ÖZDAĞ	Kendi biriminde tutulan kişisel verilere ilişkin araştırma/tespit çalışmasını yürütmek ve sonuçlarını KVKK Sorumlusu'na iletmek.	Kendi birimindeki kayıtlara erişim ve gerekli düzeltme/silme işlemlerini uygulama.
Bilgi İşlem / Sistem Sorumlusu Mehmet Furkan YILMAZ	Talep edilen kişisel verilerin sistemlerden tespiti, silinmesi, yok edilmesi veya anonim hâle getirilmesi işlemlerinin teknik olarak gerçekleştirilmesi.	Sistem üzerinde teknik işlem yapma yetkisi.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- **KVKK:** 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu.
- **Kurul:** Kişisel Verileri Koruma Kurulu.
- **İlgili Kişi:** Kişisel verisi işlenen gerçek kişi.
- **Veri Sorumlusu:** Kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu gerçek veya tüzel kişi; işbu prosedür kapsamında Vennyx.
- **Veri İşleyen:** Veri sorumlusunun verdiği yetkiye dayanarak onun adına kişisel veri işleyen gerçek veya tüzel kişi.
- **Açık Rıza:** Belirli bir konuya ilişkin, bilgilendirilmeye dayanan ve özgür iradeyle açıklanan rıza.
- **Kişisel Veri:** Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi.
- **Özel Nitelikli Kişisel Veri:** KVKK'nın 6. maddesinde sayılan, ırk, etnik köken, sağlık, biyometrik veri gibi işlenmesi hâlinde ilgili kişinin mağduriyetine yol açabilecek nitelikteki veriler.
- **KEP:** Kayıtlı Elektronik Posta.
- **Başvuru:** İlgili kişinin KVKK'nın 11. maddesindeki haklarını kullanmak üzere Veri Sorumlusuna yönelttiği yazılı veya elektronik talep.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE REFERANSLAR

- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu.
- Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ.
- 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun.
- Vennyx Web Sayfası Aydınlatma Metni.
- Vennyx Çerez Politikası.

6. UYGULAMA

Başvuru Konuları

- İşlenen kişisel veriler hakkında bilgi talep etme,
- Açık rıza verme veya açık rızasından vazgeçme,
- Açık rıza verilen konularda değişiklik yapma,
- Veri işleme şartlarına itiraz etme,
- Kişisel verilere erişim hakkının kullanılması,
- Kişisel verilerin düzeltilmesini talep etme,
- Kişisel verilerin silinmesini talep etme,
- Kişisel verilerin anonim hâle getirilmesini talep etme,
- Kişisel verilerin işlenmesine itiraz etme,

- Kişisel verilerin bir kopyasını talep etme,
- Diğer meşru talepler.

İlgili kişi, kendisine ait kişisel verisi üzerindeki tasarruf hakkını kullanmak için mevzuatta belirlenen yollardan biriyle Vennyx'a başvuru yapar. Açık rızanın geri çekilmesi veya değişikliği talepleri geriye dönük olarak değil, talep tarihinden itibaren ileriye dönük olarak uygulanır.

Başvuru Kanalları

- Elden, Vennyx'ın "Muallimköy Mah. Deniz Cad. Bilişim Vadisi T.G.B. 1.2.B Blok No: 143/13 İç Kapı No: 331, 41400 Gebze / Kocaeli" adresine.
- Vekâletname ile yetkilendirilmiş vekil aracılığıyla elden.
- Noter kanalıyla.
- Güvenli elektronik imza veya mobil imza ile vennyxyazilim@hs01.kep.tr kayıtlı elektronik posta (KEP) adresine.
- Daha önce Vennyx'a bildirilmiş ve sistemde kayıtlı e-posta adresi üzerinden info@vennyx.com adresine.

Kayıt, Değerlendirme ve Sonuçlandırma

Başvuru dilekçesinde yer alan ilgili kişi bilgileri, başvuru gerekçesi ve başvuru tarihi kayıt altına alınır. Kayıt ortamı ve saklama süresi, Vennyx'ın veri saklama ve imha esasları çerçevesinde belirlenir.

Vennyx, başvuru sahibine dilekçesinin alındığına dair bilgilendirmeyi e-posta, KEP veya diğer uygun iletişim kanalları üzerinden yapar. Bu bilgilendirme, mevzuatın öngördüğü azami süreleri aşamaz.

KVKK Sorumlusu, başvuru konusuyla ilgili birimlerde gerekli araştırma/tespit çalışmasını başlatır; gerekli görülmesi hâlinde ilgili birim yöneticisi ile koordineli çalışır.

Araştırma/tespit çalışması sonuçları ile başvuru gerekçeleri Veri Sorumlusu nezdinde değerlendirilerek karara bağlanır. Değerlendirme kararı, ilgili kişiye başvuruda belirtilen iletişim yöntemlerinden biri ile bildirilir.

Başvurular, talebin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç otuz (30) gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırılır. İşlemin Vennyx için ayrıca bir maliyet gerektirmesi hâlinde, Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenen tarifedeki ücret talep edilebilir.

Kişisel verinin silinmesi, yok edilmesi veya anonim hâle getirilmesi yönünde karar alınması hâlinde, bu işlemler Vennyx'ın veri saklama ve imha esasları çerçevesinde gerçekleştirilir ve sonuçları kayıt altına alınır.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu Süreci

İlgili kişinin, kendisine ait başvuru hakkındaki kararı uygun bulmaması hâlinde Kişisel Verileri Koruma Kurulu'na şikâyette bulunma hakkı bulunmaktadır. İlgili kişinin başvurusunu doğrudan Kurul'a yöneltmesi hâlinde, Vennyx, Kurul tarafından talep edilebilecek bilgi ve belgeleri, gerekli görülmesi hâlinde kurum görüşü ile birlikte Kurul'a sunar ve Kurul tarafından verilen nihai kararı uygulayarak sonuçlarını muhafaza eder.

7. PERFORMANS KRİTERLERİ VE İZLEME METRİKLERİ

Metrik	Hedef	İzleme Sıklığı / Sorumlu
Yasal süre (30 gün) içinde sonuçlandırılan başvuru oranı	%100 (KVKK m.13 uyarınca zorunlu azami süre)	Ayda bir kere /
Başvurudan alındı bildirimine kadar geçen ortalama süre	Kurum tarafından belirlenecek hedef süre	Ayda bir kere /
Kişisel Verileri Koruma Kurulu'na yönlendirilen/şikâyet konusu olan başvuru sayısı	Azaltma / izleme	Üç ayda bir kere /
Ek maliyet gerektiren (ücretli) başvuru sayısı	İzleme	Altı ayda bir kere /