

## KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI KANUNU KAPSAMINDA FİNANSAL HİZMETLERİN PAZARLANMASI

Berrin Arzu EREN, Dr.Öğr.Üyesi

Ufuk Üniversitesi, MYO

<https://orcid.org/000000-0003-0839-5302>

berrinarzu.eren@ufuk.edu.tr

### Öz

Emek ve teknoloji yoğun olan finans kuruluşları için mevcut ve potansiyel müşterileri hakkında ulaştığı doğru ve etkin bilgiyi işleyebilmek, elde edeceği rekabet üstünlüğü ve ekonomik sonucun temel girdisini oluşturmaktadır. Çalışmada Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında finans sektörü için kişisel bilgiye olan ihtiyaç ve bu ihtiyacın öneminin yanı sıra kişisel verinin kullanım alanları, pazarlama bakış açısı ile ele alınmıştır. Konu hakkında literatürde yer alan çalışmalar ve bankaların araştırmaları ile alan taraması yapılmıştır. Çalışmada finans kuruluşlarının mevcut ve potansiyel müşterilerinden elde edeceği kişisel bilgilerin gerek pazarlama faaliyetlerinin geliştirilmesi, gerekse kredi ve diğer borçlanma araçlarına ilişkin ilişkilerin kurulması açısından önemli yararlar sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca finans sektörünün aldığı önlemler rehberliğinde, kişisel verilere duyulması gereken hassasiyet irdelenerek, tespit ve önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** *Finansal Pazarlama, Hizmet Pazarlaması, Kişisel Verilerin Korunması, Finans Sektörü, Kişisel Veri Paylaşımı*

**Jel Kodları:** M31, M38, G21

## FINANCIAL SERVICES MARKETING WITHIN THE PERSONAL DATA PROTECTION LAW

### **Abstract**

The right and effective information, obtained from customers, and information processing is the basic input of the competitive advantage and the economic outcome for financial institutions where the labor and technology is intensive. In the study, the need for personal information and the importance of this need as well as the usage areas of personal data for the financial sector within the scope of the Law on Protection of Personal Data were handled from a marketing perspective. Field surveys were conducted with the studies in the literature and banks' researches on the subject. In this study, it is concluded that the personal information that financial institutions will obtain from their current and potential customers provide significant benefits both in terms of developing marketing activities and establishing relations with credit and other borrowing instruments. In addition, with the guidance of the measures taken by the financial sector, sensitivity to personal data has been examined and recommendations have been made.

**Keywords:** *Financial Marketing, Service Marketing, Personal Data Protection, Finance Sector, Personal Data Sharing.*

**Jel Codes:** M31, M38, G21

## GİRİŞ

Kişisel veri, içeriği ve sınırları net olarak çizilemeyen bir kavram olmakla birlikte, kişinin doğumu ile birlikte edindiği ve zaman içerisinde kişilik gelişiminin yanı sıra, hayatımıza giren sosyal ve ekonomik yeniliklerle birlikte nitelik ve niceliği genişleme eğilimi gösteren bilgileri kapsamaktadır (Dülger, 2015). Kişinin ismi, soy ismi, aile bilgileri, iletişim adresleri, cinsel tercihleri, etnik kökeni, siyasi eğilimleri ve inançları hakkındaki bilgiler kişisel bilgi kapsamında nitelendirilebilir (Dülger, 2018). Bununla birlikte 21. yüzyılda bilgi ve bilişim teknolojisinde atılan dev adımların yanı sıra sosyal yaşantımızın içine giren yeni uygulamalar da yeni kişisel bilgileri ortaya çıkarmıştır. E-posta adreslerine erişim şifreleri, vatandaşlık numaraları, e-devlet şifresi bu kapsamda yeni kişisel veri olarak değerlendirilebilir. Gerçekte bu bilgiler bir anlamda gizliliği korunabilir gibi görünse de pek çok verinin dijital ortamda saklanıp, korunamaması ya da bilinçli ya da bilinçsiz şekilde çeşitli kuruluşlar tarafından üçüncü kişilerle paylaşılması, gizliliğin korunmasının önünde bir engeldir.

Finans kuruluşları sahip oldukları ürün ve hizmetleri sunabilmeleri için yürüttükleri pazarlama faaliyetlerinde mevcut ve potansiyel müşterilerinin kişisel verilerine ihtiyaç duymaktadırlar. Bu noktada finans sektörüne yönelik kişisel bilgiler göz önünde bulundurulduğunda da, kişisel verilerin hem kişinin varoluşu ile ortaya çıkan bilgileri, hem de değişen ve gelişen dünyanın yenilikleri sayesinde hayatımıza giren ikinci bakış açısı içindeki bilgileri içerdiği görülmektedir. İçinde bulunduğumuz koşullarda, her geçen gün bilgi ve bilişim teknolojisinde sağlanan gelişmelerin finans sektörüne yansması sayesinde, yeni veriler de gündeme gelmektedir. Ortaya çıkan her yeni verinin de üçüncü şahıslar tarafından bilinebilir olması, bireyler açısından hak ihlaline yol açabilecek sonuçlar doğurabileceğinden, kişisel veri kavramı bambaşka bir noktaya doğru ilerlemektedir. Bu noktada çalışmanın amacı; kişisel verilerin kullanımının finans sektörünün pazarlama faaliyetleri için önemini ilgili

kanun ve mevzuat kapsamında değerlendirilmesi ve gerek finans sektörü gerekse finans sektörü müşterilerine bu kapsamda ışık tutmaktır.

## KİŞİSEL VERİ

### Kişisel Veri Kavramının Dünyada ve Ülkemizde Geçmişi

Kişisel veri kavramı ülkemizde son on yılın gündeminde yer alıyor gibi görünse de gerçekte kaynağı kişisel mahremiyet kavramına dayanmaktadır. Mahremiyet, bireyin bağımsız ve özgür yaradılışının esasını oluşturan, dolayısıyla birey olmanın temel gerekliliklerinden biridir (Dülger, 2015, s.46). Mahremiyet kavramının da tek bir bakış açısı ya da tek bir anlamda tanımlanması oldukça zor olmakla birlikte pek çok disiplin açısından analizi yapılarak farklı tanımlar oluşturulmuştur. Hukuki anlamda baktığımızda mahremiyet bireyin diğer bireylerle paylaşamayacağı ve paylaşmama isteğinin olduğu olay, inanç ve duygularıdır (Küzeci, 2019).

Kişisel verilerin korunmasına ilişkin olarak uluslararası ilk bakış açısı Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyanname'si'nin 12. Maddesinde karşımıza çıkmaktadır. Bu madde ile kişilerin özel yaşamı, ailesi, konutu, haberleşme özgürlüğü, şeref ve adları yasa ile korunma altına alınmıştır. Benzer şekilde Birleşmiş Milletler Kişisel ve Siyasal Haklar Sözleşmesi'nin 17. maddesinde de mahremiyet haklarına yer verilmiştir. Benimsediğimiz bakış açısına uygun olarak kişisel veri kavramı ve ihlali durumunda bireylerin haklarına yönelik yoruma ise ilk olarak Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Komitesi'nin bu madde ile ilgili 1988'de yayınladığı 16 no'lu Genel Yorumun 10. Paragrafında yer verilmiştir. Buna göre kişisel bilgilerin elde edilmesi ve saklanması kanunla düzenlenmesine ve kişisel hayatın korunması amacıyla bireylerin kendilerine ait elde edilen bilgilerin yasal düzenlemeler ile kendi tasarruflarında kullanımına olanak tanınmıştır.

İlerleyen süreçte konu hakkında genişletilmiş çalışmalar yapılmış ve gerek Birleşmiş Milletler, gerekse Avrupa Birliği kapsamında yeni yorumlar yayımlanmıştır.

Ülkemizde de kimlik bulan yapıya geçişin temelini ise Avrupa Birliği Temel Haklar Şartnamesi oluşturmaktadır. Buna göre:

•“Herkes, kendisini ilgilendiren kişisel verilerin korunması hakkına sahiptir.

•Bu veriler, adil bir şekilde, belirli amaçlar için ve ilgili kişinin rızasına veya yasa ile öngörülmüş diğer meşru bir temele dayanarak tutulur. Herkes, kendisi hakkında toplanmış verilere erişme ve bunları düzelttirme hakkına sahiptir.

•Bu kurallara uyulması, bağımsız bir makam tarafından denetlenir.”

(Avrupa Birliği Temel Haklar Bildirgesi, 2019)

Ülkemizde kişisel verilerin korunmasına yönelik kanunun şekillendirilmesi oldukça uzun zaman almıştır. Konunun başlangıcı 1989’ da kurulan oluşum ile başlamış olsa da taslak hazırlama aşamasına geçilememiştir. İkinci oluşum 2000 yılında kurulmuş ve bir taslak hazırlanmış, bu taslak 2000 ve 2003 yıllarında yapılan ilavelerin ardından 2008 yılında TBMM’ ye sunulmuş ancak onaydan geçememiştir. 2010 ve 2014 yılında yapılan girişimler ve güncellemelerin ardından 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu 07.04.2016 yılında resmen yürürlüğe girmiştir. Bu noktada Türkiye ile AB arasında geçen uyum süreçlerinin bu politikaların benimsenmesine katkıda bulunduğu belirtilebilir (Pehlivan, 2016). Tüm bu sürecin yanı sıra finansal kurumları ilgilendiren pek çok hukuki düzenleme de ilgili süreç içinde hayata geçirilmiştir. Bu düzenlemelere Bankacılık Kanunu, Banka ve Kredi Kartları Kanunu, Elektronik İmza Kanunu, Türk Borçlar Kanunu, Türk Ticaret Kanunu, Nüfus Hizmetleri Kanunu, Elektronik Haberleşme Kanunu örnek verilebilir.

### **Kişisel Veri ve Kişisel Verinin İşlenmesi**

Ülkemizde kişisel verilerin düzenlenmesine temel teşkil eden uluslararası iki yasal düzenleme bulunmaktadır. Bunlardan ilki Avrupa Konseyi’nin tarafından kabul edilen “Kişisel Verilerin Otomatik İşleme Tabi Tutulma Sürecinde Bireylerin Korunmasına İlişkin 108 sayılı Sözleşme”, ikincisi ise 1995 tarihinde yürürlüğe giren

95/46/EC Veri Koruma Yönergesi" dir. Her iki yasal düzenleme içerisinde kişisel veri kavramının tanımına yer verilmiştir. Avrupa Konseyi tarafından kabul edilen 108 sayılı sözleşmede kişisel veri şöyle tanımlanmaktadır:

"Kişisel veri, bir bireye ait tanımlanmış veya tanımlanabilir herhangi bir bilgi" olarak ifade edilmiştir. 1995 tarihli veri koruma yönergesine göre ise "kişisel veri doğrudan doğruya ya da dolaylı olarak bir gerçek kişi ile ilintili olabilecek ve onu belirlenebilir kılacak her türlü bilgi" dir.

**Kişisel veri** "isim, telefon numarası, motorlu taşıt plakası, sosyal güvenlik numarası, pasaport numarası, özgeçmiş, resim, ses, parmak izleri, genetik bilgiler gibi özellikli bir içerik taşıyan veriler ile dolaylı olarak kişiyi belirlenebilir kılan ölçütlerin kombinasyonu (yaş, meslek, medeni durum, adres vb.) olan veriler" dir (Başalp, 2004: 33-34).

Bu noktada bilgilerin kime ait olduğunun tespiti önem taşımaktadır. Buna göre kişisel veriden söz edilebilmesi için verinin bir bireye ait ve bu bireyin de tanımlanabilir özellikte olması da gerekmektedir (Küzeci, 2019).

Çeşitli kurum ve kuruluşlar tarafından bireylerden elde edilen kişisel bilgiler; kişisel bilgileri yorumlamak, farklı bilgilere ulaşabilmek ya da birtakım kararlara ulaşabilmek adına üçüncü kişiler tarafından bir takım süreç ve işlemlere tabi tutulabilirler. Kişisel verinin bir takım işlemlere tabi tutulması Avrupa Konseyi'nin 108 nolu Sözleşmesi'nde "kişisel verilerin işlenmesi" olarak tanımlanmıştır. Buna göre kişisel verinin işlenmesi "otomatik yollarla tamamen veya kısmen gerçekleştirilen verilerin depolanması, bu veriler üzerinde mantıksal ve / veya aritmetik işlemlerin yapılması, değiştirilmesi, silinmesi, geri alınması veya yayılması gibi işlemleri içermektedir" (Council of Europe Data Protection, 2019 ). Başka bir ifade ile:

"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" kişisel

verilerin işlenmesini ifade etmektedir (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, (K.V.K.K.), 2016: madde3).

Kişisel verilerin işlenmesi her koşulda mümkün olmamakla birlikte, işlenebilmesi için de birtakım kıstaslar belirlenmiştir. Bu kıstaslar Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- “Hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olma,
- Doğru ve gerektiğinde güncel olma,
- Belirli, açık ve meşru amaçlar için işlenme,
- İşlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olma,
- İlgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza edilme” (K.V.K.K., 2016: Madde4).

Bahsi geçen bu ilkelerin sayesinde, kişisel verilerin bireyin izni alınmak kaydıyla tüm taraflar açısından uygulanması kanun kapsamında zorunludur. Bu sayede bireyler de güvence altına alınmaktadır.

## **FİNANSAL HİZMET PAZARLAMASI**

### **Finansal Hizmet**

Alan yazın incelendiğinde finansal hizmet ve finansal ürün ifadelerinin iç içe geçmiş olduğu ve her iki terimin de finansal hizmetler olarak ifade edildiği dikkat çekmektedir. Estelami (2007, s.18)' ye göre "finansal ürün", mülk ve kaza sigortası ve konut ipoteği gibi standartlaştırılmış özellikleri içeren metalaştırılmış finansal işlemlerdir. Örneğin, bir otomobil sigorta poliçesinin temel boyutu genellikle rakipler arasında iyi tanımlanmış ve standardize edilmiştir.

“Finansal hizmet, genellikle bireyselleştirilmiş müşteri ihtiyaçlarına cevap veren ve hizmet sağlayıcıdan büyük bir bireysel ilgi gerektiren, aracılık hizmetleri ve finansal danışmanlık gibi özelleştirilmiş işlemlerdir. Bu noktada finansal hizmet ürününün kendisi

olmayıp, finansal ürünlere sahip olabilmek ya da onları kullanabilmek için yapılan işlemleri ifade etmektedir'' . (Estelami, 2007, s.18)

Finansal hizmetlerin boyutları Estelami (2007) tarafından Tablo (1)' deki gibi ifade edilmiştir:

**Tablo 1: Finansal Hizmetlerin Boyutları**

Finansal Ürün/ Hizmet	Parasal Girdi	Risk	Zaman Aralığı	Parasal Çıktı
Otomobil Sigortası	Yıllık primler	Başvuranın sürüş kaydı	Konu politikanın süresi	Politika kapsamı
Mortgage	Aylık ödemeler	Başvuranın kredi notu	Mortgage kredi süresi	Mortgage kredi miktarı
Yatırım Fonu	Yatırım getirisi	Fon stratejisi	Yatırım süresi	Yatırım $\times (1+i)$ süre+ f (risk)
Mevduat	Mevduat getirisi	FDIC tarafından \$100.000'a kadar sigortalı	Mevduat vadesi	Yatırım $\times (1+i)$ süre (Not: tanımlanmış mevduat dönüşleri için)
Para Transferi	İşlem tutarı + İşlem masrafı	Alıcı tarafından gönderilen paranın alınmama olasılığı	Transferin işlem hızı	Alıcıya aktarılan para tutarı

Kaynak: Estelami (2007, s.20).

Finansal sistem; kaynağa sahip olan ve kaynak ihtiyacı olan taraflar arasındaki kaynak transferini sağlayan kuruluşlar ile kuruluşlar ve taraflar arasındaki ilişki ve düzeni sağlayan oluşumu ifade etmektedir. Finansal hizmetler ise finansal sistemin sağladığı ekonomik anlamlı hizmetlerdir. Finansal hizmetler sektörel anlamda, bankacılık ve sigortacılık sektörü ile yatırım yönetimini kapsamaktadır. Finansal hizmet veren işletmeleri ve işletmelerin sundukları hizmetleri üç ana başlık altında sıralayabiliriz:

#### a. Bankacılık ve Sermaye Piyasası İşlemleri:

Finansal sistemin en önemli kuruluşu bir ekonomide şüphesiz ki bankalardır. Bankaların müşterilerine sunduğu ekonomik amaçlı hizmetler aşağıdaki gibidir:



- “Fon fazlası olan kişi ya da işletmelerden mevduat toplamak,
- Fon ihtiyacı olan kişi ya da işletmelere kredi tahsis etmek,
- Havale, eft gibi müşterilerin yurtiçi para transfer işlemlerini yapmak,
- Swift gibi müşterilerin yurtdışı para transferi işlemlerine aracılık etmek,
- Ticari işlemlere aracılık eden çek, senet gibi değerli evrakların tahsilâtını yapmak,
- Şubelerinde bulunan kasaları kiralayarak, bireylerin değerli eşyalarını saklamalarına aracılık etmek,
- Elektrik, su, doğalgaz, telekomünikasyon gibi fatura ödemelerine aracılık etmek,
- Vergi ödemelerine aracılık etmek,
- Müşterileri adına menkul kıymet alım satımı yapmak,
- Tahvil ve bono satışının yanı sıra, bu menkul kıymetlerin kupon ödemelerinin tahsilâtına aracılık etmek,
- Uluslararası ticarete hem alıcının hem de satıcının güvenli ticaret yapabilmesini sağlamak amacıyla akreditif işlemleri yapmak,
- Nakit yerine kullanabileceği kredi kartlarını tahsis etmek,
- Gerek yurt içi gerekse yurtdışında taahhüt, mal alımı ya da diğer konularda hem işi yapan hem de işi verenin yasal haklarını belirlemek ve buna karşı her iki tarafı da korumak amacıyla teminat mektubu düzenlemek,
- Müşterilerinin sahip olduğu taşınır ve taşınmaz malların sigortalanmasına aracılık etmek,
- Ölüm ya da hastalık durumunda müşterinin kendisini ya da üçüncü kişileri güvence altına alan hayat sigortalarının satışına aracılık etmek,
- Bireysel emeklilik danışmanlığı ve aracılığı yapmak,
- Finansal konularda danışmanlık hizmeti vermek,
- Müşterilerine yasaların belirlediği sınırlar çerçevesinde istihbarat sağlamak,
- Faktoring işlemlerine aracılık etmek,
- Leasing işlemlerine aracılık etmek,
- Halka arzlara aracılık etmek,

- Yabancı para ya da altın alım satımı,
- Yeni şirket kuruluşlarına aracılık". (Eren, 2018, s.11-12):

Bankaların yanı sıra bu grup sermaye piyasasına yönelik hizmetleri de içermektedir. Bu grupta yer alan aktörleri; özel sermaye fonları, girişim sermayesi sağlama fonları ve melek yatırımcılar, yatırım fonları, sahiplik kazancı veya kâr katılımı karşılığında şirketlere yatırım sermayesi sağlayan işletmeler olarak sıralamak mümkündür.

### **b.Sigorta İşlemleri:**

Sigorta birbirine yakın risk grubu içerisinde olan ya da ileri tarihte olma ihtimali olan gerçek ya da tüzel kişilerin, bu riskler gerçekleştiğinde uğrayacakları zararın maddi anlamda karşılanabilmesi amacıyla gerçek ya da tüzel kişiler tarafından bir araya getirilmesi ile yapılan işlemler bütünüdür. Sigorta işletmelerinin verdiği hizmetleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

- "Doğrudan sigorta şirketleri, bir otomobil kazası ya da bir gemi batması gibi, kişisel ve işle ilgili olaylar deneyimlendiğinde, bu konuda risk almak ve ödeme yapmak isteyenlerin ödemelerini (primleri) havuzlar.
- Şirketler veya varlıklı bireyler olabilen reasürörler, bir fiyat karşılığında doğrudan bir sigortacı tarafından üstlenilen bazı riskleri karşılamayı kabul ederler.
- Acenteler ve araçlar gibi sigorta araçları, bir bedeli üstlenmeye istekli olanlar ile riski karşılamak için para ödemek isteyenleri eşleştirir" (Asmundson, 2018).

### **c.Varlık ve Servet Yönetimi:**

Varlık yönetimi, varlık yöneticisi bir bireyin, başka bir hak sahibi yararına, varlıkları adil bir şekilde koruma ve kullanma zorunluluğuna tabi olarak maddi varlıkların sahipliğini üzerinde taşımasıdır (Anonymous, 2003). Servet yönetimi bireylerin sahip oldukları yüksek miktardaki servetlerini bankaların özel bankacılık hizmeti veren birimleri ile koordineli çalışarak servet takiplerinin yapılması hizmetini kapsamaktadır.

Bu işletmelerin yanı sıra özellikle U.S.A.' de gayrimenkul yatırım firmaları da finansal hizmet veren işletmeler arasında yer almaktadır. Mortgage brokerleri, müşterilerin kendi koşullarına uygun vade ve faiz oranına uygun konut kredisi bulmalarına yardımcı olarak, hizmet vermektedirler.

### **Finans Kuruluşları İçin Kişisel Veri ve Kişisel Verinin İşlenmesi**

Kişisel bilgilerin elde edilmesi ve işlenmesi finans kuruluşları için gerek yeni ürün oluşturma, gerekse yeni pazarlama stratejileri açısından büyük önem taşımaktadır. Finans sektöründe yaşanan teknolojik devrimlerle birlikte yeni ödeme araçlarının hayatımıza girmesi, kişisel verilerin sayısında önemli artışa yol açmıştır. ATM (Automatic Teller Machine) bankacılığı şifreleri, banka hesap numarası, kredi kartı numarası, internet, cep ve mobil bankacılık uygulamalarının parolası ve şifresi de kişisel veri kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra pek çok finans kuruluşu işlem yapabilmek için ilk adımda bireylerden kişisel bilgilerin beyanını, hatta beyanın yanı sıra belge ile kanıtlamasını şart koşturmaktadır. Diğer sektörlerden farklı olarak finans sektöründe bireyin özellikle ayırt edilebilirliğini sağlamak amacıyla "annenin evlenmeden önceki soy ismi" gibi daha da kişiselleştirilmiş bilgi talebinde bulunmaktadır. Bu noktada bazı kişisel veriler de diğer kişisel bilgilere erişimin engellenmesi adına ayırt edici bilgi özelliğini de taşımaktadır. Tüm bunlardan hareketle finans kuruluşları açısından kişisel bilgileri Tablo (2)' de ki sınıflandırabiliriz:

**Tablo2: Finans Kurumları İçin Kişisel Veri Kapsamındaki Bilgiler**

<b>Kimlik Bilgileri</b>	İsim, soy isim, doğum yeri, doğum tarihi, anne- baba adı, kimlik numarası, kimlik kartı bilgileri (kimlik seri no, vb.)
<b>Biometrik Bilgiler</b>	İmza, parmak izi, el yazısı, retina taraması, retina, yüz hatları,
<b>Diğer bilgiler</b>	Adres, telefon, e-posta bilgileri, tapu bilgileri, vergi bilgileri, eğitim bilgileri, meslek bilgileri,

<b>Teknolojik Bilgiler</b>	ATM bankacılığı şifreleri, banka hesap numarası, kredi kartı numarası, internet, cep ve mobil bankacılık uygulamalarının parolası ve şifresi
<b>Ürün Bilgileri</b>	Sahip olunan finansal ürünler ve bu ürünlerin bakiyeleri
<b>Ayrırt edici bilgiler</b>	Annenin evlenmeden önceki soy ismi

Bireyler için kişisel veri türünde hassasiyet, bireyden bireye göre farklılık gösterebilmektedir. Finansal bilgiler de bireyler için en hassas bilgilerden biridir. Bunun en güzel kanıtı 2006 yılında İngiltere’ de Information Commissioner adında yapılan anketin sonuçlarıdır. Anket sonuçlarına göre "finansal veriler" ankete katılanlar tarafından %88 oranı ile en üst seviyedeki hassas veridir. Sırası ile finansal bilgileri %72 oranı ile sağlık bilgileri ve %68 ile kişisel iletişim bilgileri izlemektedir (Annual Tracking Report,Lloyd, 2006).

Ülkemizde bulunan kamu dışındaki finans kuruluşlarının neredeyse tamamı yabancı sermayeli olup, yurtdışı ortaklıdır. Bu durum ülkemizde müşterilerden elde edilen kişisel verilerin yurtdışına da transfer edilebileceğine işaret etmektedir. 6698 sayılı kanun kapsamında bazı kişisel veriler, kişinin açık rızası olmaksızın da yurtdışına aktarılabilir. Bu noktada veri transferinin yapıldığı yabancı ülkede kişisel verilere yönelik yeterli korumanın bulunması, kritik önemdedir. Kanun kapsamında yurtdışı kişisel veri transferi verinin transferinin yapılacağı ülkede aşağıdaki koşulların sağlanması kapsamında mümkündür:

- “Yeterli korumanın bulunması,
- Yeterli korumanın bulunmaması durumunda Türkiye’deki ve ilgili yabancı ülkedeki veri sorumlularının yeterli bir korumayı yazılı olarak taahhüt etmeleri ve Kurulun izninin bulunması, kaydıyla ilgili kişinin açık rızası aranmaksızın yurt dışına aktarılabilir” (K.V.K.K., 2016: Madde: 9).

Ülkemizde faaliyet gösteren pek çok finans kuruluşu veri güvenliğini sağlayabilmek amacıyla bazı önlemler almaktadır. Bu önlemler finans kuruluşlarının

konuya ve kanuna gösterdiği hassasiyetin de önemli bir işaretidir. Bu noktada ülkemizde bulunan kamu ve özel sermayeli finans kuruluşların “Kişisel Verilerin Korunması Kanunu” kapsamında düzenledikleri bilgilendirmeler incelendiğinde, kamu ve özel sektör banka ve katılım bankalarının web sitelerinde kamuoyu ve müşterileri için gerekli açıklamaları yaptığı görülmektedir.

### **Kişisel Bilgilerinin Finansal Pazarlama İçin Önemi**

Kamu ve özel sektöre ait finans kuruluşları, kuruluş amaçlı görevlerini ve mevcut ürünlerine ilişkin pazarlama faaliyetlerini yerine getirmek, piyasaya yeni sunacağı ürünlere ilişkin pazar araştırması yapmak ve bu ürünlerin pazarlama faaliyetlerini yürütmek, iştiraki bulunan yakın sektör kuruluşlarının ürünlerine ilişkin pazarlama faaliyetleri ve pazar araştırmasını yapmak, mevcut ve gelecekte doğacak tüketici talep ve beklentileri hakkında onları bilgilendirmek için bireylerin bilgilerine gereksinim duymaktadırlar. Finansal pazarlama alan yazınında yapılan pek çok çalışma, finansal ürünlerin tercihinde bireylerin demografik, sosyal ve ekonomik verilerinin ayırt edici özellik taşıdığını göstermektedir (Yang, Markoczy ve Qi, 2006; Aşan, 2007; Altan ve Göktürk, 2008, Krause ve Battenfeld, 2017, Oruc, Erdogan ve Karamelik, 2019). Bu noktada kişisel bilgilerin müşterilerin kendileri tarafından verilmesi çok önemlidir. Bu sayede birinci ağızdan alınan bilgilerin bilgi teknolojileri sayesinde toplanıp, veri haline getirilip, işlenmesi ile birlikte finans kuruluşları müşterilerin tercih, beklenti ve talepleri hakkında bilgi ve öngörüye sahip olabilmektedirler. Elde edilen bilgiler sayesinde yapılabilecek tahmin ve öngörülerle, gerçek ve tüzel kişilerin ihtiyaç duyduğu yeni ürünlerin geliştirilmesi ve mevcut ürünlerde yapılması gereken değişiklikler belirlenebilmektedir. Bu sayede toplumların ekonomik ihtiyaçlarına çözümler yaratılmaktadır.

Ülkemizdeki finans kuruluşları kendileri ile müşterileri arasında imzalanan sözleşmelerin sınırları içerisinde, bu sözleşmelerden kaynaklanan hak ve yükümlülüklerin yerine getirilmesi ve risk analizlerinin yapılabilmesi amacıyla

müşterilerine ait kişisel verileri işleyebilmektedir. Önemli olan finans kuruluşlarının topladığı bilgiyi veriye, veriyi ise pazarlama stratejisine dönüştürebilmesidir. Finans kuruluşları için etkin pazarlama stratejileri oluşturabilmek ancak kişisel bilgilerin doğru ve etkin şekilde elde edilebilmesi ile mümkündür. Bu noktada bireylerden kişisel bilgilerini toplayan pek çok işletme gibi finans sektöründeki kuruluşlar da kendi ihtiyaçları doğrultusunda kişisel verileri talep etmekte ve ihtiyaçlarına göre şekillendirerek uygun yapıya dönüştürmektedirler. Finans sektöründeki kuruluşlar için kişisel bilgileri toplama ve işlemenin gereklilikleri şunlar olabilir:

- Mevcut ve potansiyel müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda talep edilen ürün ve hizmetleri sunmak,
- Kanunen bilgi verme yükümlülüğünde olunan kamu kurumlarınca istenen bilgi ve belgeleri saklamak, gerektiğinde bu kurumları bilgilendirmek.
- Mevcut ve potansiyel müşterilerin hukuki ve teknolojik güvenliğini sağlayarak onlarla sürekli iş yapabilmek
- Bu müşterilere yönelik verilen finansal hizmet kapsamında yapılan işlemlerde müşteri bilgilerini tespit edebilmek için kimlik, adres ve gerekli diğer bilgileri kaydetmek,
- Finans kurumunun mevcut ve potansiyel müşterileri ile paylaşması gereken önemli bilgileri iletişim bilgileri üzerinden iletmek,
- Bağlı olunan kanun kapsamında finansal ürün ve hizmetlerin pazarlanmasında kullanmak,
- Finans kuruluşu ve iştiraklerinin birlikte yürüttükleri işlemlerin yürütülmesi
- Sunulan finansal ürün ve hizmetlerin bireylere uygun hale getirilerek bireyselleştirilmiş ürün ve hizmet oluşturulması,
- Müşterilerin gerek dijital gerekse basılı ortamda potansiyel ve mevcut müşterilerin işlemlerini tamamlayabilmesi için gerekli kayıt ve belgeleri düzenlemek,
- Yapılan sözleşmelerin getirdiği yükümlülükleri yerine getirebilmek

- Verilen hizmetin gereği güvenlik uygulamaları nedeniyle hizmet verilen yapılarda kamera görüntülerini kaydetmek,
- Finans kuruluşunun hedef programlarını düzenleme, risk analizi, istatistikler yaratma, müşteri ilişkileri yönetimi, performans takibi ile analiz çalışmalarında kullanma, yeni hizmet modellerini dizayn etme ve buna yönelik pazar araştırması yapmak.

Günümüzde finans kurumları açısından değerlendirildiğinde bireyler isim soy isim, kimlik numarası, doğum yeri ve tarihi, adres, telefon, elektronik posta, gibi pek çok birçok kişisel bilgiyi paylaşmaktadırlar. Kişisel bilgilerin teknoloji yoğun iş yapan finans kuruluşlarıyla paylaşılması ile birlikte veri sistemine kişilere özel pek çok bilgi kaydedilmekte ve bu bilgiler ilgili finans kuruluşlarının diğer iştirakleri ile de paylaşarak daha geniş kitlelere ulaşır, bilgiler kullanılabilir. Finans kuruluşları açısından bakıldığında kişisel verilerin korunması iki noktada önemlidir:

- Kişisel bilgiler uygun olmayan ortam ve içeriklerde kullanılarak, e-posta hesap bilgilerinin üçüncü şahıs /şahıslar tarafından ele geçirilmesi sonucu finans kuruluşunun e-posta uzantısındaki talimatla işlem yapılması sağlanarak dolandırıcılık faaliyeti yapılabilir.
- Kişilerin kişisel verilerin ele geçirilmesi sonucu hesap ya da kredi kartları o kişi yerine kullanılarak gerek finans kuruluşlarına gerekse finans kuruluşlarının müşterilerine zarar verilebilir.

Günümüzde önemli risk unsurlarından biri olarak kabul edilen siber saldırılara pek çok ülke ve sektör maruz kalmaktadır. Ülkemizde ortalama olarak haftada 18.000 sanal saldırı gerçekleşmektedir (<http://www.hurriyet.com.tr/ik-yeni-ekonomi/haftada-18-bin-siber-saldiri-40617584>). Bu noktada kişisel veriler özellikle finans kuruluşları için dolandırıcılık ve sanal suçlara yol açması nedeniyle daha da önem kazanmaktadır. Finans sektörünün sahip olduğu güçlü teknolojik altyapı ve gelişmelerin takibi sayesinde ülkemizde son bir yılda finans sektörüne yönelik yapılan

saldırı sayısı onlu rakamları aşmamaktadır. Bu noktada yapay zekâ ve makine öğrenimi gibi konulara hâkim olan sanal güvenlikçiler de önemli bir yer teşkil etmektedir. Finans sektöründe sanal saldırıların yaratacağı olumsuz sonuçlar mevcut müşterilerin tasarruf kaybı ile sınırlı olmayıp, finans kuruluşlarının sahip olduğu kişisel verilerin sanal saldırılar sonucu ele geçirilmesi ile bireylerde yaratacağı olumsuz etkiye ilave olarak finans kuruluşları için itibar kaybını da beraberinde getirmektedir. Her ne kadar finans kuruluşları sanal saldırılara karşı bir takım uygulamalar geliştirmeye çalışsalar da, bu uygulamalar küresel bazda sanal suçluların eylemlerinden kendilerini ve müşterilerini korumalarını her zaman olanak sağlamamaktadır.

Her sektörde olduğu gibi finans sektöründe bulunan müşterilerin de paylaştıkları bilgiler ve bu bilgilerin kullanımına yönelik sahip oldukları bir takım haklar bulunmaktadır. Bu haklar K.V.K.K.' da aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- “Kişisel verilerinin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- Kanunun 7. maddesinde öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- Maddenin (d) ve (e) bentlerinde belirtilen düzeltme, silme ve yok etme talepleri doğrultusunda yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,



- Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahiptir” (K.V.K.K., 2016: madde 11).

Bu noktada gerek tüzel gerekse gerçek nitelikteki banka müşterilerin bu haklar kapsamında gerekli mercilere başvurma ve sahip oldukları hakları savunma hakları bulunmaktadır.

## SONUÇ

Teknolojinin kartopu etkisiyle geliştiği günümüzde, rekabet hızla artmakta, bunun yanı sıra küresel piyasalarda da büyük belirsizlikler yaşanmaktadır. Tüm bu gelişmelerin içinde finans sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin hedeflerine ulaşabilmesinin yolu, hedef olarak seçtiği pazarda bulunan müşterileri için müşteri değeri yaratılmasından, sunulmasından ve pazar ile iletişimde rakiplerinden daha etkili olabilmesinden geçer. Finans kuruluşlarının pazarlama bölümleri hedef pazar müşterilerinin istek ve ihtiyaçlarını demografik ve sosyoekonomik özelliklerine göre gruplandırarak pazar payını artırıcı stratejiler geliştirmektedirler. Bu stratejilerin geliştirebilmesi için de müşteri tercihlerini belirleyen müşteri bilgilerine, yani mevcut ve potansiyel tüm müşterilerin kişisel bilgilerine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu noktada finans kuruluşları açısından müşterilerin kişisel verilerine ulaşabilmek ve bu bilgiler doğrultusunda strateji geliştirebilmek son derece önemlidir. Ülkemizde faaliyet gösteren finans sektöründeki kuruluşlar da mevcut ve potansiyel müşterilerinin kişisel bilgilerine yurtiçi ve yurtdışındaki şubeleri, hizmet verdiği kanallardaki teknolojik araçlar, ATM, ler, internet ve mobil işlem kanalları ve çağrı merkezleri aracılığı ile sözlü, yazılı olarak ya da dijital ortamda elde etmektedirler.

Ekonomik hayatın düzen içinde sürdürülmesi, finansal hizmet ve finansal ürünlerin geliştirilmesi, dağıtımı ve pazarlanması için kişisel verilerin toplanması kaçınılmazdır. Ancak Anayasanın 20. Maddesinde de belirtildiği üzere “Herkes, kendisiyle ilgili kişisel verilerin korunmasını isteme hakkına sahiptir”. Bu hak; kişinin

kendisiyle ilgili kişisel verileri hakkında bilgilendirilme, bu verilere erişme, bunların düzeltilmesini veya silinmesini talep etme ve amaçları doğrultusunda kullanılıp kullanılmadığını öğrenmeyi de kapsar. Kanun sayesinde finans kuruluşları ancak kişinin rızası ile bilgi alabilir. Mevcut ya da potansiyel müşteri dilediği zaman finans kuruluşundaki veri sorumlusuna vermiş olduğu açık rızasını geri alabilir. Müşterinin geri alma talebi veri sorumlusuna ulaştığı andan itibaren veri sorumlusu tarafından açık rızaya dayalı olarak gerçekleştirilen tüm faaliyetler durdurulmalıdır. Kişisel veriler, ancak Kanunda öngörülen hallerde veya kişinin açık rızasıyla işlenebilir. “Kişisel verilerin korunmasına ilişkin esas ve usuller kanunla düzenlenir” ifadesi ile bu hak ve özgürlük kanun ile de güvence altına alınmıştır.

Bugün ülkemizde faaliyet gösteren finans sektörü içindeki tüm yerli ve yabancı sermayeli bankalar, sigorta şirketleri ve varlık şirketleri Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’ nun uygulanması ve tüm düzenlemelerin hayata geçirilmesi için gerekli olan hassasiyeti en üst düzeyde göstermektedir. Yine söz konusu kuruluşlar, onların iştirakleri ve faaliyet gösterdikleri ülkelerdeki mevzuatın uygun olması koşulu ile yurt dışı şubelerinde ve iştiraklerinde de kanun uygulanmaktadır. Kanun sadece potansiyel ve mevcut müşterilere ilişkin bilgileri değil, onların yetkililerini, çalışanlarını, stajyerlerini, hissedarlarını, veri sahiplerinin aile üyelerinin ve yakınlarının ve diğer üçüncü kişilerin kişisel verilerinin korunması ve işlenmesini de kapsamaktadır. Kanunun gerekliliklerini uygulamak sadece finans kuruluşlarındaki veri sorumlularının değil, tüm personelin sorumluluğu altındadır. Bu sayede finansal hizmet veren işletmeler, organizasyonlarının her bir basamağında “Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’na hassasiyet göstermek zorundadır. Bu hassasiyetin sürekliliğinin sağlanması için çalışanlara belirli aralıklarla ve görev noktası ayırımı yapılmaksızın zorunlu olarak konuya ilişkin eğitimler verilmelidir.

Finansal kuruluşlarının müşterileri için paylaştıkları bilgilerin salt bu kurumlar nezdinde kalması ve saklanarak kullanımı önemlidir. Paylaşılan verilerin güvende olduğunu bilmek bu sektördeki müşterilerin temel talebidir. Gerekli teminatın finans

kuruluşları tarafından verilememesi müşterilerin ilgili kurumlardan hizmeti reddetmesine sebep olacak, bu da finans kuruluşlarını ekonomik anlamda olumsuz etkileyebilecektir. Nitekim ülkemizin önde gelen finans kuruluşları bu teminatı web sitelerinde yayınlamaya ve müşterileri ile imzaladıkları sözleşmelerin içeriği ile de teyit etmektedirler.

Sonuç olarak, ülkemizde veri güvenliğine yönelik strateji ve uygulamaların geliştirilmesi, veri güvenliğine ilişkin standartların belirlenmesi, gelişen şartlar çerçevesinde güncellemelere gidilmesi, veri sistemlerinin oluşturulmasından işletilmesine kadarki süreçte tüm finans kuruluşlarının gerek teknik ve teknolojik, gerekse emek anlamında diğer hizmet işletmelerinin de bir adım önüne geçmesini gerektirmektedir. Ayrıca kanun kapsamında kişisel verilerin işlenerek, kullanımı, saklanması ve silinmesine kadar yaşanan tüm aşama ve süreçlerinde net ve anlaşılabilir kriter ve gereklilikler ortaya konmalıdır. Bu sayede finansal kuruluşları kendi içlerinde iç denetim mekanizmaları kurması sağlanarak, kişisel verilerin korunmasına yönelik çabalar sonuca ulaşabilecektir.

Tüm bunların yanı sıra bireylere de görev düşmektedir. Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun bireyler tarafından okunup anlaşılması ve sahip oldukları haklar hakkında bilgi sahibi olmaları, oluşabilecek hataların önüne geçilmesini ve yaşanabilecek problemlerin üstesinden gelinebilmesini kolaylaştıracaktır. Bu noktada finans sektörü müşterilerinin de veri sorumlularına başvurarak kanun kapsamında sahip olduğu hakları bilmesi gerekmektedir.

Sanal saldırıların yanı sıra finans sektörü için kişisel verilerin saklanamaması sorununa finans sektörü çalışanları da yol açabilmektedir. Bu sebeple finans sektöründe kullanılan uygulamalarda finans kuruluşlarının çalışanlarının da kişisel verilerin korunması konusunu dikkate almaları gerekmektedir. Bu noktada kuruluşlar personellerine kişisel verilerin önemi, gizliliğin sağlanması, ilgili kanun ve mevzuatlar hakkında eğitim vermeli ve belirli aralıklarla bilgilerini yenilemelidirler.

**KAYNAKÇA**

- Aksoy, H.C. (2010). Kişisel Verilerin Korunması. Ankara: Çakmak Yayınevi.
- Altan, M. ve Göktürk, İ.E. (2008). Türkiye’de Memurların Kredi Kartı Kullanım Alışkanlıkları Üzerine Bir Araştırma. Muhasebe ve Finansman Dergisi (MUFAD), 39, 110-126.
- Anonymous, (2003). Fiduciary Glossary. Trusts & Estates, 141(13), ABI/INFORM Global 14.
- Asmundson I., (2018) Financial Services: Getting the Goods. Finance and Development. <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/basics/finserv.htm> (12.01.2019)
- Aşan, Z. (2007). Kredi Kartı Kullanan Müşterilerin Sosyo Ekonomik Özelliklerinin Kümeleme Analiziyle İncelenmesi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 17, 256-267.
- Avrupa Birliği Temel Haklar Bildirgesi. <https://www.avrupa.info.tr/tr/avrupa-birligi-temel-haklar-bildirgesi-708> (22.03.2019)
- Başalp, N., (2004). Kişisel Verilerin Korunması ve Saklanması. Ankara: Yetkin Kitabevi.
- Council of Europe Data Protection (2018). <https://www.coe.int/en/web/data-protection/data-protection-day> (22.03.2019)
- Dülger, M.V, (2015). Sağlık Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması ve Hasta Mahremiyet. İstanbul Medipol Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 1 (2), 43-84. <https://ssrn.com/abstract=2564595> (20.02.2019)
- Dülger, M.V., (2018). Kişisel Verilerin Korunması Hukuku. İstanbul: Hukuk Akademisi Yayınevi.
- Eren, B.A., (2018). Bankacılıkta Hizmet Kalitesi ve Müşteri Deneyimi. Ankara: Detay Yayıncılık.

Estelami, H., (2007). Marketing Financial Services.Indianapol: Dog Ear Publishing.

<http://www.hurriyet.com.tr/ik-yeni-ekonomi/haftada-18-bin-siber-saldiri-40617584> (Erişim tarihi 17.06.2019).

Karamustafa, K. ve Öz, M. (2008). Uluslararası Turizm Dağıtım Kanalı Değer Zincirine İnternetin Katkısı: Fırsatlar ve Tehditlere Dayalı Bir Değerlendirme. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 21, 273-292.

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (2016), T.C. Resmi Gazete, 29677, 7 Nisan 2016.

Krause, K. ve Kattenfeld, D., (2019). Coming Out of the Niche? Social Banking in Germany: An Empirical Analysis of Consumer Characteristics and Market Size. Journal of Business Ethics, 155 (3), 889–911.

Küzeci, E., (2019). Kişisel Verilerin Korunması. Ankara: Turhan Kitabevi.

Lloyd, (2006). Annual Tracking Report. <https://www.lloyds.com/~media/files/lloyds/investor-relations/2006/ar2006.pdf?la=en> (16.0.4.2019)

Oruc, Erdogan, E. ve Karamelek, F., (2019). An Assessment of Financial Literacy of Bank Customers. Journal of Current Researches on Social Sciences, 9 (1), 165-176.

Pehlivan, O.K., (2016). Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Ne Vadediyor?. <http://www.aljazeera.com.tr/gorus/kisisel-verilerin-korunmasi-kanunu-ne-vadediyor>

Şimşek, O., (2008). Anayasa Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması. Ankara: Beta Yayınları.

Yang, S., Markoczy, M. ve Qi, M., (2007). Unrealistic Optimism in Consumer Credit Card Adoption. Journal of Economic Psychology, 28, 170–185.

Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Hakkında Kurum Politikası. [https://www.yapikredi.com.tr/\\_assets/pdf/yapi-kredi-hakkinda/ykb\\_kisisel\\_verilerin\\_korunmasi\\_ve\\_islenme\\_politikasi.pdf](https://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yapi-kredi-hakkinda/ykb_kisisel_verilerin_korunmasi_ve_islenme_politikasi.pdf) (22.04.2019)

