


Doküman Adı Veri Sahibi Başvuru Yönetimi Prosedürü					
Erişilebilirlik Derecesi Tüm Kullanıcılar	Doküman No RYB.PR04	İlk Yayın Tarihi 28.07.2025	Revizyon Tarihi 28.07.2025	Revizyon No 0	Sayfa Sayısı 1/8

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 11. ve 13. maddeleri kapsamında PTT AŞ'ye yapılacak veri sahibi başvurularının yönetimi ve sonuçlandırılması sırasında uyulacak usul ve esaslar ile alınacak aksiyonları düzenlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, PTT AŞ bünyesinde kişisel veri işlenen tüm ortamları, süreçleri, birim ve çalışanları kapsar.

3. DAYANAK

Bu prosedür 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve alt mevzuatına dayalı olarak hazırlanmıştır.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1 BELGENET: Elektronik Belge Yönetim Sistemidir.

4.2 Birim: PTT AŞ bünyesindeki Kurul/Komite, Başkanlık, Müşavirlik, Daire Başkanlığı, Birimler, Özel Kalem Müdürlüğü ve Başmüdürlükleri ifade eder.

4.3 İlgili Kişi: Kişisel verisi işlenen gerçek kişidir

4.4 İmha: Kişisel verilerin silinmesi, yok edilmesi veya anonim hale getirilmesidir.

4.5 Kanun: 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'dur.

4.6 Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) Adresi: Elektronik iletilerin, gönderimi ve teslimatı da dâhil olmak üzere kullanımına ilişkin olarak hukuki delil sağlayan, elektronik postanın nitelikli şeklidir.

4.7 Kişisel Veri: Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgidir.

4.8 Kişisel Verilerin İşlenmesi: 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 hale getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlemidir.

4.9 Şirket/PTT AŞ: Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi'dir.

4.10 Tebliğ: Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'dir.

4.11 Veri Sorumlusu: Kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu olan gerçek veya tüzel kişidir.

5. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından PTT AŞ bünyesindeki tüm Birimler çalışanı sorumludur.

6. UYGULAMA


6.1 Veri Sahibi Başvurusu

PTT AŞ'ye veri sahibi başvurusu, fiziki (muhaberat) veya elektronik kanaldan iletilebilir.

6.1.1 Veri Sahibinin Fiziki Kanaldan Başvurması

Veri sahibi başvurusunun www.ptt.gov.tr internet adresinde yayınlanmış bulunan RYB.FR16 Veri Sahibi Başvuru Formu doldurularak, PTT AŞ'nin "PTT A.Ş Genel Müdürlüğü Şehit Teğmen Kalmaz Cad. No:2 Ulus

Hazırlayan Birim Onayı RİSK YÖNETİMİ BİRİMİ RİSK YÖNETİMİ BİRİMİ BİRİM SORUMLUSU	EYS Onayı ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ DAİRE BAŞKANLIĞI DAİRE BAŞKANI	Kontrol Onayı HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ I. HUKUK MÜŞAVİRİ	Yürürlük Onayı YÖNETİM KURULU
--	---	---	---

Doküman Adı Veri Sahibi Başvuru Yönetimi Prosedürü					
Erişilebilirlik Derecesi Tüm Kullanıcılar	Doküman No RYB.PR04	İlk Yayın Tarihi 28.07.2025	Revizyon Tarihi 28.07.2025	Revizyon No 0	Sayfa Sayısı 2/8

Altındağ/Ankara” adresine elden veya posta yoluyla fiziki kanaldan iletilmesi durumunda, ilgili dokümanlar evrak kabul memuru tarafından, aynı gün içerisinde Risk Yönetimi Birimi’ne iletilir.

6.1.2 Veri Sahibinin Elektronik Kanaldan Başvurması

Elektronik ortamda iletilen başvurular; PTT AŞ’ ye ait BELGENET’e entegre olarak çalışan, PTT AŞ KEP adresi olan ptt@hs01.kep.tr üzerinden PTT AŞ’ye iletilir. KEP üzerinden alınan veri sahibi başvuruları ilgili Birim personeli tarafından aynı gün içerisinde Risk Yönetimi Birimi’ne iletilir.

6.1.3 Bu Prosedürde Belirlenen Başvuru Kanalları Haricindeki Başvurular

Veri sahibi başvuruları, PTT AŞ’ye bu prosedürde belirlenen başvuru kanallarından farklı bir kanal vasıtası ile ulaşır ise, ilgili Birim söz konusu başvuruyu; “Kişisel verileriniz hakkındaki başvurularınızı internet sitemizde yayınlanmış bulunan RYB.FR16 Veri Sahibi Başvuru Formu doldurularak PTT’nin “PTT A.Ş Genel Müdürlüğü Şehit Teğmen Kalmaz Cad. No:2 Ulus Altındağ/Ankara” adresine elden veya posta yoluyla fiziki kanaldan yahut ptt@hs01.kep.tr adresi üzerinden elektronik kanaldan gerçekleştirebilirsiniz.” cevap metnini kullanarak reddeder.

6.2 Veri Sahibi Başvurusu Usul ve Esasına İlişkin İlk Değerlendirme

Risk Yönetimi Birimi, veri sahibi başvurusunun Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ’e uygunluğunu değerlendirir.

6.2.1 Başvuru Usulüne İlişkin Değerlendirme

6.2.1.1 Veri sahibi başvurusunun PTT’ye fiziki kanaldan, yukarıda belirtilen adrese elden teslim ile ıslak imzalı veya posta vasıtasıyla gönderilen dilekçe ile yapıp yapılmadığı Risk Yönetimi Birimi tarafından değerlendirilir.

6.2.1.2 Elektronik kanaldan yapılacak veri sahibi başvurusu ise PTT’ye ait KEP adresi üzerinden yapıp yapılmadığı Risk Yönetimi Birimi tarafından değerlendirilir.

6.2.1.3 Yukarıda belirtilen başvuru usulüne uymayan başvurularda, RYB.FR13 Usulüne Uygun Olmayan Veri Sahibi Başvurusu Cevap Formu düzenlenerek Risk Yönetimi Birimi tarafından veri sahibine iletilmesi sağlanır ve başvuruda bulunması gereken asgari unsurlar başvurunun işleme alınabilmesini teminen ilgili cevap taslağında belirtilir.


6.2.1.4 Veri sahipleri, başvurularını belirlenen usullere uygun bir şekilde PTT’ye iletmişse, başvuruda bulunması gereken zorunlu bilgilere ilişkin değerlendirme aşamasına geçilir.

6.2.2 Başvuruda Bulunması Zorunlu Bilgilere İlişkin Değerlendirme

6.2.2.1 Başvuru usulü uygun ise, veri sahibinin başvurusu sırasında bulunması zorunlu tutulan ve aşağıda yer alan bilgilerin ilgili başvuruda mevcut olup olmadığı Risk Yönetimi Birimi tarafından değerlendirilir.

- Ad, soyad ve başvuru yazılı ise imza,
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarası, yabancılar için uyruğu, pasaport numarası veya varsa kimlik numarası,
- Tebliğata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresi,
- Varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numarası,
- Talep konusu ve varsa talep konusuna ilişkin bilgi, belgeler.

6.2.2.2 Yukarıda sıralanan bilgilerin tümünü içermeyen veri sahibi başvurularına cevap olarak RYB.FR14 Zorunlu Bilgileri İçermeyen Veri Sahibi Başvurusu Cevap Formu düzenlenir ve Risk Yönetimi Birimi tarafından veri sahibine gönderilir.

Doküman Adı Veri Sahibi Başvuru Yönetimi Prosedürü					
Erişilebilirlik Derecesi Tüm Kullanıcılar	Doküman No RYB.PR04	İlk Yayın Tarihi 28.07.2025	Revizyon Tarihi 28.07.2025	Revizyon No 0	Sayfa Sayısı 3/8

6.3 Veri Sahibi Başvurusunun Sonuçlandırılması

6.3.1 Risk Yönetimi Birimi tarafından başvuru usulünün uygun olduğu ve başvuruda bulunması zorunlu bilgilerin bulunduğu tespit edilmesinde, başvuru içeriğindeki taleplerin incelemesine geçilir. Talep konusuna ilişkin ilgili Birimlerin görüşleri alınır. İlgili Birim görüş taleplerine en geç 5 (beş) gün içerisinde cevap verir.

6.3.2 Veri sahibinin taleplerine istinaden yapılan bütün işlemler Risk Yönetimi Birimi ve ilgili Birim tarafından ispat yükümlülüğüne istinaden kayıt altında tutulur.

6.4 Cevabın Veri Sahibine İletilmesi

PTT AŞ içerisinde Risk Yönetimi Birimi tarafından gerekli incelemeler yapıldıktan sonra RYB.FR15 Veri Sahibi Başvurusu Cevap Formu kullanılarak başvuru cevabı hazırlanır. Sonrasında, hazırlanan cevap veri sahibine, başvurusunda bildirmiş olduğu iletişim kanalları vasıtasıyla Risk Yönetimi Birimi tarafından iletilir.

6.5 Talep Konusuna İlişkin Yapılması Gerekenler

Veri sahibi başvurusu sonuçlandırılırken, veri sahibinin aşağıdaki taleplerden hangisini ilettiği tespit edilerek, ilgili talep tipine ilişkin açıklamalar doğrultusunda süreç yürütülür.

Talep No	Talep Konusu	Uygulama
1	Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme	<p>Risk Yönetimi Birimi gelen başvuruyu usul ve esas bakımından inceler ve ilgili Birime aktarır. Birim hangi verilerin işlendiğini tespit eder.</p> <p>Talep ile ilgili herhangi bir kişisel veri ortaya çıkmaz ise, başvuruyu yapan kişiye ait bir veri işleme faaliyeti tespit edilmediği bilgisini ilgili Birim Risk Yönetimi Birimi'ne iletir.</p> <p>Talep ile ilgili kişisel veri ortaya çıkar ise söz konusu kişisel verilerin neler olduğu, işleme faaliyetlerinin hangi amaçlar doğrultusunda yürütüldüğü konusunda Risk Yönetimi Birimi'ne bilgi verilir.</p> <p>Risk Yönetimi Birimi tarafından Veri Sahibi Başvuru Cevabı hazırlanır ve başvuru sahibine iletilir.</p>
2	Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme	<p>Risk Yönetimi Birimi gelen başvuruyu usul ve esas bakımından inceler ve Birime aktarır. İlgili Birim hangi verilerin işlendiğini tespit eder. Talep ile ilgili kişisel verilerin neler olduğu, işleme faaliyetlerinin hangi amaçlar doğrultusunda yürütüldüğü konusunda Risk Yönetimi Birimi'ne bilgi verilir. Risk Yönetimi Birimi tarafından Veri Sahibi Başvuru Cevabı hazırlanır ve başvuru sahibine iletilir.</p>

Doküman Adı
Veri Sahibi Başvuru Yönetimi Prosedürü



Erişilebilirlik Derecesi Tüm Kullanıcılar	Doküman No RYB.PR04	İlk Yayın Tarihi 28.07.2025	Revizyon Tarihi 28.07.2025	Revizyon No 0	Sayfa Sayısı 4/8
3	Kişisel verilerin işleme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme	Risk Yönetimi Birimi gelen başvuruyu usul ve esas bakımından inceler ve ilgili Birime aktarır. İlgili Birim tarafından söz konusu veri işleme faaliyetinin amacı tespit edilir ve veri sahibinin kişisel verileri amaca uygun kullanılmıyorsa bu durumun düzeltilmesi için gerekli aksiyonlar alınır. Bu aksiyonlar da dahil edilerek Risk Yönetimi Birimi'ne bildirilir. Risk Yönetimi Birimi tarafından Veri Sahibi Başvuru Cevabı hazırlanır ve başvuru sahibine iletilir.			
4	Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme	Risk Yönetimi Birimi gelen başvuruyu usul ve esas bakımından inceler ve ilgili Birime aktarır. İlgili Birim söz konusu veri işleme faaliyetinde yurt içi veya yurt dışındaki üçüncü kişilere veri aktarımı olup olmadığı ve varsa hangi üçüncü kişilere aktarım yapıldığını, aktarımın nedenlerini tespit eder ve tespit edilen hususları, görüşlerini de ekleyerek Risk Yönetimi Birimi'ne iletir. Risk Yönetimi Birimi tarafından Veri Sahibi Başvuru Cevabı hazırlanır ve veri sahibine iletilir.			
5	Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme	Risk Yönetimi Birimi gelen başvuruyu usul ve esas bakımından inceler ve ilgili Birime aktarır. İlgili Birim kendi görev alanlarını düzenleyen mevzuat hükümleri çerçevesinde veri işleme sürecini eksiklik, yanlışlık veya amaca uygun düşmeyen veri işleme faaliyetinin olup olmadığı açısından değerlendirir ve görüşlerini de ekleyerek Risk Yönetimi Birimi'ne iletir. Risk Yönetimi Birimi tarafından Veri Sahibi Başvuru Cevabı hazırlanır ve veri sahibine iletilir.			

Doküman Adı
Veri Sahibi Başvuru Yönetimi Prosedürü




Erişilebilirlik Derecesi Tüm Kullanıcılar	Doküman No RYB.PR04	İlk Yayın Tarihi 28.07.2025	Revizyon Tarihi 28.07.2025	Revizyon No 0	Sayfa Sayısı 5/8
--	--------------------------------------	--	---	--------------------------------	-----------------------------------

6	Kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme	<p>Risk Yönetimi Birimi gelen başvuruyu usul ve esas bakımından inceler ve Kanunun 7. maddesi kapsamında kişisel verilerin işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkıp kalkmadığının tespitinin yapılabilmesini teminen ilgili Birime aktarır. İlgili Birim tarafından veri işleme şartlarının ortadan kalkıp kalkmadığı hususunda yapılan değerlendirmeler Risk Yönetimi Birimi'ne iletilir. İşlenme şartlarının ortadan kalkmadığı durumlarda; ilgili kişinin talebi, Kanunun 13. maddesinin 3. fıkrası uyarınca gerekçesi açıklanarak reddedilir ve ret cevabı ilgili kişiye Risk Yönetimi Birimi tarafından en geç 30 (otuz) gün içinde yazılı olarak ya da elektronik ortamda bildirilir.</p> <p>Yapılan inceleme sonucunda işlenme şartlarının ortadan kalktığı tespit edilir ise aşağıdaki aksiyonlar alınır:</p> <p>Söz konusu verinin imhası için veri imha süreci başlatılır. Risk Yönetimi Birimi, veri işleme şartlarının ortadan kalktığı bilgisi ile birlikte fiziksel/elektronik ortamdaki verilerin imhası için ilgili Birim ile iletişime geçer. İlgili Birim, fiziksel/ elektronik ortamdaki verilerin imhası hususunda gereğini yapar.</p> <p>İlgili süreçte yapılan tüm işlemler, süreçte yer alan ilgili tüm Birimler tarafından tutanak ile kayıt altına alınır ve söz konusu kayıtlar, diğer hukuki yükümlülükler hariç olmak üzere en az üç yıl süreyle saklanır.</p> <p>Kişisel verileri işleme şartlarının tamamı ortadan kalkmışsa, talebe konu kişisel veriler imha edilir. İlgili kişinin talebi en geç 30 (otuz) gün içinde sonuçlandırılır ve ilgili kişiye bildirilir.</p> <p>Kişisel verileri işleme şartlarının tamamı ortadan kalkmış ve talebe konu olan kişisel veriler üçüncü kişilere aktarılmışsa ilgili Birim imhaya ilişkin süreci üçüncü kişilere bildirir ve üçüncü kişi nezdinde bu prosedür kapsamında gerekli işlemlerin yapılmasını temin eder.</p> <p>İmha sürecinin tamamlandığının ilgili Birim tarafından Risk Yönetimi Birimi'ne bildirilmesi ile birlikte Risk Yönetimi Birimi, imhaya ilişkin bilgi ve belgeleri de dahil ederek veri sahibi başvuru cevabını hazırlar ve veri sahibine iletir.</p>
---	--	---

Doküman Adı
Veri Sahibi Başvuru Yönetimi Prosedürü



Erişilebilirlik Derecesi Tüm Kullanıcılar	Doküman No RYB.PR04	İlk Yayın Tarihi 28.07.2025	Revizyon Tarihi 28.07.2025	Revizyon No 0	Sayfa Sayısı 6/8
7	Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme ve yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme	<p>Risk Yönetimi Birimi gelen başvuruyu usul ve esas bakımından inceler ve ilgili Birime aktarır. İlgili Birim kendi görev alanlarını düzenleyen mevzuat hükümleri çerçevesinde veri işleme sürecini eksiklik, yanlışlık veya amaca uygun düşmeyen veri işleme faaliyetinin olup olmadığı açısından değerlendirir ve görüşlerini de ekleyerek Risk Yönetimi Birimi'ne iletir. Risk Yönetimi Birimi tarafından veri sahibi başvuru cevabı hazırlanır ve veri sahibine iletilir.</p> <p>Başvuru sahibi tarafından talep edilmesi halinde yapılan işlemler ilgili Birim tarafından kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilir ve konu hakkında Risk Yönetimi Birimi'ne bilgi verilir. Risk Yönetimi Birimi tarafından ilgili bilgi ve belgeler de dahil edilerek veri sahibi başvuru cevabı hazırlanır ve veri sahibine iletilir.</p>			
8	Kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme ve yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme	<p>Kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme konulu Talep No 6'da yer verilen incelemelere ek olarak,</p> <p>Başvuru sahibi tarafından talep edilmesi halinde yapılan işlemler ilgili Birim tarafından kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilir ve konu hakkında Risk Yönetimi Birimi'ne bilgi verilir. Risk Yönetimi Birimi tarafından ilgili bilgi ve belgeler de dahil edilerek veri sahibi başvuru cevabı hazırlanır ve veri sahibine iletilir.</p>			
9	İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme	<p>Risk Yönetimi Birimi gelen başvuruyu usul ve esas bakımından inceler ve ilgili Birime aktarır ve başvuru sahibinin iddiasının doğruluğu kontrol edilir.</p> <p>İddianın doğru olmadığı ortaya çıkar ise; Risk Yönetimi Birimi ilgili bilgi ve belgeleri de dahil ederek veri sahibi başvuru cevabını hazırlar ve veri sahibine iletir.</p> <p>İddianın doğruluğu ortaya çıkar ise; ilgili Birim tarafından tespit edilen sonuçlara göre kişinin aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasını engelleyecek aksiyonlar belirlenir. Risk Yönetimi Birimi bu aksiyonları ve ilgili bilgi ve belgeleri de dahil ederek veri sahibi başvuru cevabını hazırlar ve veri sahibine iletir.</p>			

Doküman Adı Veri Sahibi Başvuru Yönetimi Prosedürü					
Erişilebilirlik Derecesi Tüm Kullanıcılar	Doküman No RYB.PR04	İlk Yayın Tarihi 28.07.2025	Revizyon Tarihi 28.07.2025	Revizyon No 0	Sayfa Sayısı 7/8

10	Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme	<p>Risk Yönetimi Birimi gelen başvuruyu usul ve esas bakımından inceler ve ilgili Birime aktarır. Başvuru sahibinin iddiasının doğruluğu ve söz konusu verilerin kanuna aykırı olarak işlenip işlenmediği araştırılır.</p> <p>Yapılan araştırmalar sonucunda iddianın doğru olmadığı ortaya çıkar ise Risk Yönetimi Birimi tarafından veri sahibi başvuru cevabı bu doğrultuda hazırlanır ve başvuru sahibine iletilir.</p> <p>Yapılan araştırmalar sonucunda iddianın doğruluğu ortaya çıkar ise; Kanuna aykırı olarak yapılan veri işleme faaliyetleri durdurulur veya Kanuna uygun hale getirecek aksiyonlar belirlenir.</p> <p>Tazminata ilişkin talep, ilgili Birim tarafından değerlendirilir.</p> <p>Risk Yönetimi Birimi bu aksiyonları, ilgili bilgi ve belgeleri ve tazminat talebine dair belirlenen çözümü de dahil ederek veri sahibi başvuru cevabını hazırlar ve başvuru sahibine iletir.</p>
----	---	--

7. ONAY

Bu prosedür Yönetim Kurulu tarafından onaylanır.

8. YÜRÜRLÜK

Bu prosedür yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

9. YÜRÜTME

Bu prosedürü Genel Müdür yürütür.

10. REFERANS DOKÜMANLAR

KN.008-6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
RYB.FR13-Usulüne Uygun Olmayan Veri Sahibi Başvurusu Cevap Formu
RYB.FR14-Zorunlu Bilgileri İçermeyen Veri Sahibi Başvurusu Cevap Formu
RYB.FR15-Veri Sahibi Başvurusu Cevap Formu
RYB.FR16-Veri Sahibi Başvuru Formu
TBL.010-Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ

11. REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
0	28.07.2025	Yeni Doküman

Doküman Adı
Veri Sahibi Başvuru Yönetimi Prosedürü



Erişilebilirlik Derecesi Tüm Kullanıcılar	Doküman No RYB.PR04	İlk Yayın Tarihi 28.07.2025	Revizyon Tarihi 28.07.2025	Revizyon No 0	Sayfa Sayısı 8/8