

Contact

info@marm.com.tr  
www.marmassistance.com

Follow Us

linkedin/marmassistance  
instagram/marmassistance

# Marm Assistance

## Kişisel Verilerin Saklanması Ve İmhası Politikası

**marm**  
assistance

**Document No:**

POL-02

**Issue Date:**

25/05/2019

**Rev. No:**

1

**Rev. Date:**

20/05/2020

## 1. Amaç

Kişisel Verilerin Saklanması ve İmha Politikası (“Politika”), Marm Assistance Destek Hizmetleri A.Ş. (Marm Assistance) tarafından kişisel verileri işlenen; Çalışan, Çalışan Adayı, Hizmet Sağlayıcıları, Müşteri, Müşteri Adayı, Ziyaretçi ve üçüncü taraf kişilere ait kişisel verilerin T.C. Anayasası, uluslararası sözleşmeler, Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü (“GDPR”), 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“Kanun”) ve diğer ilgili mevzuata uygun olarak saklanması ve imha edilmesinin iş kurallarının belirlenmesini ve duyurulmasını amaçlamaktadır.

## 2. Kapsam

Çalışan, Çalışan Adayı, Hizmet Sağlayıcıları, Müşteri, Müşteri Adayı, Ziyaretçi ve üçüncü taraf kişilere ait kişisel veriler bu politika kapsamında olup Marm Assistance ‘ın sahip olduğu ya da Marm Assistance tarafından yönetilen kişisel verilerin işlendiği tüm kayıt ortamları ve kişisel veri işlenmesine yönelik faaliyetlerde bu Politika uygulanır.

## 3. Yetki ve Sorumluluklar

Kurum içerisinde Kanun, Yönetmelik ve Politika ile belirtilen verinin imhasına dair gereklerin yerine getirilmesinde tüm çalışanlar, danışmanlar, dış hizmet sağlayıcıları ve diğer surette kurum nezdinde kişisel veri saklayan ve işleyen herkes bu gerekleri yerine getirmekten sorumludur. Her iş birimi kendi iş süreçlerinde ürettiği veriyi saklamak ve korumakla yükümlüdür.

KVK Kurulu ile yapılan tebligat veya yazışmaları veri sorumlusu adına tebellüğ veya kabul etme ve sicile kayıt gibi işlemlerin sorumluluğu “Veri Sorumlusu İrtibat Kişi (DPO)”sindedir.

## 4. Definitions and Abbreviations

Tanım / Kısaltma	Açıklama
Açık Rıza	Belirli bir konuya ilişkin, bilgilendirilmeye dayanan ve özgür iradeyle açıklanan rıza.
Veri Sahibi/İlgili Kişi	Kişisel verisi işlenen gerçek kişi.
Kanun	KVKK 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu.
Kişisel Veri	Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi.
İlgili Kullanıcı	Verilerin teknik olarak depolanması, korunması ve yedeklenmesinden sorumlu olan kişi ya da birim hariç olmak üzere veri sorumlusu organizasyonu içerisinde veya veri sorumlusundan aldığı yetki ve talimat doğrultusunda kişisel verileri işleyen kişilerdir.
Anonim Hale Getirme	Kişisel verilerin, başka verilerle eşleştirilerek dahi hiçbir surette kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiyle ilişkilendirilemeyecek hale getirilmesi.
Elektronik Ortam	Kişisel verilerin elektronik aygıtlar ile oluşturulabildiği, okunabildiği, değiştirilebildiği ve yazılabildiği ortamlar.
Elektronik Olmayan Ortam	Elektronik ortamların dışında kalan tüm yazılı, basılı, görsel vb. diğer ortamlar.
İmha	Kişisel verilerin silinmesi, yok edilmesi veya anonim hale getirilmesi.
Kişisel Veri Envanteri	Veri sorumlularının iş süreçlerine bağlı olarak gerçekleştirmekte oldukları kişisel verileri işleme faaliyetlerini; kişisel verileri işleme amaçları, veri kategorisi, aktarılan alıcı grubu ve veri konusu kişi grubuyla ilişkilendirilerek oluşturdukları ve kişisel verilerin işlendikleri amaçlar için gerekli olan azami süreyi, yabancı ülkelere aktarımı öngörülen kişisel verileri ve veri güvenliğine ilişkin alınan tedbirleri açıklayarak detaylandırdıkları envanter.
Kayıt Ortamı	Tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla işlenen kişisel verilerin bulunduğu her türlü ortam.

Kurul	Kişisel Verileri Koruma Kurulu.
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 hâle getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlem.
Kişisel Verilerin Anonim Hale Getirilmesi	Kişisel verilerin, başka verilerle eşleştirilerek dahi hiçbir surette kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiyle ilişkilendirilemeyecek hâle getirilmesi.
Kişisel Verilerin Silinmesi	Kişisel verilerin silinmesi; kişisel verilerin İlgili Kullanıcılar için hiçbir şekilde erişilemez ve tekrar kullanılamaz hale getirilmesi.
Kişisel Verilerin Yok Edilmesi	Kişisel verilerin hiç kimse tarafından hiçbir şekilde erişilemez, geri getirilemez ve tekrar kullanılamaz hale getirilmesi işlemi.
Kurul	Kişisel Verileri Koruma Kurulu.
Özel Nitelikli Kişisel Veri	Kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, kılık ve kıyafeti, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik verileri.
Periyodik İmha	Kanun'da yer alan kişisel verilerin işleme şartlarının tamamının ortadan kalkması durumunda kişisel verileri saklama ve imha politikasında belirtilen ve tekrar eden aralıklarla re'sen gerçekleştirilecek silme, yok etme veya anonim hale getirme işlemi.
Veri İşleyen	Veri sorumlusunun verdiği yetkiye dayanarak onun adına kişisel verileri işleyen gerçek veya tüzel kişi.
Veri Sorumlusu	Kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu olan gerçek veya tüzel kişi.
Veri Kayıt Sistemi	Kişisel verilerin belirli kriterlere göre yapılandırılarak işlendiği kayıt sistemi.
Yönetmelik	28 Ekim 2017 tarihinde Resmi Gazete 'de yayımlanan Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik.
Çalışan	Marm Assistance personeli.
Hizmet Sağlayıcı	Marm Assistance ile belirli bir sözleşme çerçevesinde hizmet sağlayan gerçek veya tüzel kişi.
Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi(VERBİS)	Veri sorumlularının Sicile başvuruda ve Sicile ilişkin ilgili diğer işlemlerde kullanacakları, internet üzerinden erişilebilen, KVK Kurumu tarafından oluşturulan ve yönetilen bilişim sistemi.
Marka Müşterisi	Marm Assistance 'ın CRM ve Teknik Operasyon faaliyetlerinde hizmet verdiği Veri Sorumlusu müşterilerinin anlaşma yaptığı veri sahibi müşterileridir.
Marka Yetkilisi	Marm Assistance 'ın CRM ve Teknik Operasyon faaliyetlerinde hizmet verdiği Veri Sorumlusu müşterileridir.
Medikal Eskort	Marm Assistance 'ın Medikal departmanı faaliyetlerinde hizmet verdiği Sigortalı Müşterisi ve Marm Assistance 'ın müşterilerinin sağlık problemlerinde refakat eden anlaşmalı sağlık personelleridir.
Müşteri	Marm Assistance 'ın Travel ve Medikal departmanının verdiği hizmetlerde doğrudan Marm Assistance ile sözleşme imzalayan müşterilerdir. Bu müşterilerde Marm Assistance doğrudan Veri Sorumlusu 'dur.
Sigortalı	Marm Assistance 'ın Medikal departmanının faaliyetlerinde anlaşmalı olduğu Veri Sorumlusu sigorta firmalarının anlaşma olduğu veri sahipleridir.

## 5. Kişisel Veri Saklama ve İmhası Politikası

### 5.1 Kişisel Veri Sahipleri

Politika içerisinde, kişisel veri sahipleri ile ilgili faaliyetler ifade edilirken aşağıda belirtilen ana kategori bilgileri kullanılarak bilgilendirmeler yapılacaktır;

Veri Sahibi Ana Kategorisi	Veri Sahibi Alt Kategorisi
Çalışanlar	Çalışan, stajyer ve yabancı çalışanlar
Çalışan Adayı	Çalışan adayı
Üçüncü Taraf Kişiler	Çalışan yakını, referans, sigortalı yakını
Hizmet Sağlayıcıları	Eğitmenler, iş yeri hekimi, medikal eskort, tedarikçi çalışanı ve yetkilisi
Müşteriler	Müşteri, marka müşterisi, marka yetkilisi, sigortalı
Müşteri Adayları	Potansiyel müşteri,
Ziyaretçiler	Ziyaretçi

### 5.2 Veri Sorumlusu Organizasyonu ve Veri Ortamları

Marm Assistance 'ın tüm çalışanları, sorumlu birimlerce Politika kapsamında alınmakta olan teknik ve idari tedbirlerin gereği gibi uygulanması için aktif rol alırlar. Birim çalışanlarının eğitimi ve farkındalığının artırılması, izlenmesi ve sürekli denetimi ile kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesinin ve erişilmesinin önlenmesi ve kişisel verilerin hukuka uygun saklanması sağlanması amacıyla kişisel veri işlenen tüm ortamlarda veri güvenliğini sağlamaya yönelik tedbirler alınır.

Kişisel verilerin saklama ve imha süreçlerinde görev alanların unvanları, birimleri ve görev tanımlarına ait dağılım aşağıda detaylandırılmıştır;

Personal data is securely stored by Marm Assistance in the following environments in accordance with the law;

Unvan	Görev Tanımı
Veri Sorumlusu İrtibat Kişisi	Veri sorumlusu adına GDPR ve KVKK 'da belirlenmiş usul ve esaslar çerçevesinde yapılması gereken iş ve işlemleri tasarlamak, planlamak, gerçekleştirmek ve ilgili aksiyonları organize etmek, denetimleri sağlamak irtibat kişinin başlıca görevleri olarak tanımlanmıştır
Arşiv Görevlisi	Arşivde muhafaza edilen kişisel verilerin işlenmesi, saklanması, silinmesi, imha edilmesi ve anonim hale getirilmesi süreçlerini yürütülmesi.
Kişisel Veri Koruma Komite Üyesi	Veri Sorumlusu adına GDPR ve KVKK 'da belirlenmiş usul ve esaslar çerçevesinde yapılması gereken iş ve işlemleri tasarlamak, planlamak, gerçekleştirmek ve ilgili denetimleri sağlamak için Veri Sorumlusu İrtibat Kişisi 'ne destek vererek kişisel veri güvenliğine ilişkin süreçlerin yaşatılmasında yardımcı olur

Kişisel veriler, Marm Assistance tarafından aşağıda belirtilen ortamlarda hukuka uygun olarak güvenli bir şekilde saklanır;

Elektronik Ortamlar	Elektronik Olmayan Ortamlar
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sunucular (Etki alanı, yedekleme, e-posta, Veritabanı, web, dosya paylaşım, vb.)</li> <li>CRM uygulamaları</li> <li>Office uygulamaları</li> <li>Bilgi güvenliği cihazları (güvenlik duvarı, saldırı tespit ve engelleme, günlük kayıt dosyası, antivirüs vb. )</li> <li>Kişisel bilgisayarlar (masaüstü, dizüstü)</li> <li>Mobil cihazlar (telefon, tablet vb.)</li> <li>Optik diskler (CD, DVD vb.)</li> <li>Çıkarılabilir bellekler (Usb, hafıza kartı vb.)</li> <li>Güvenlik kamera kayıt cihazları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kâğıt</li> <li>Yazılı, basılı, görsel ortamlar</li> </ul>

Marm Assistance tarafından; Çalışan, Çalışan Adayı, Hizmet Sağlayıcıları, Müşteri, Müşteri Adayı, Ziyaretçi ve üçüncü taraf kurumların veya kuruluşların çalışanlarına ait kişisel veriler Kanun 'a uygun olarak saklanır ve imha edilir.

GDPR 'ın 4. ve Kanun 'un 3. maddesinde kişisel verilerin işlenmesi kavramı tanımlanmıştır. GDPR 'ın 5. Ve Kanun 'un 4. maddesinde işlenen kişisel verinin işlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olması ve ilgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli süre kadar muhafaza edilmesi gerektiği belirtilmiştir. GDPR 'ın ilgili maddelerinde ve Kanun 'un 5 ve 6. maddelerde ise kişisel verilerin işleme şartları sayılmıştır. Buna göre, Marm Assistance faaliyetleri çerçevesinde kişisel verileri, ilgili mevzuatta öngörülen veya işleme amaçlarımıza uygun süre kadar saklamaktadır.

### 5.2.1 Saklamayı Gerektiren Hukuki Sebepler

- 1219 Sayılı Tababet ve Şuabatı San'atları Tarzı İcraatlarına Dair Kanun
- 193 Sayılı Gelir Vergisi Kanunu
- 2004 Sayılı İcra ve İflas Kanunu
- 213 Sayılı Vergi Usul Kanunu
- 28512 Sayılı İş Güvenliği Uzmanlarının Görev Yetki Sorumluluk ve Eğitimleri Hakkında Yönetmelik
- 28681 Sayılı İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik
- 30123 Sayılı Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik
- 30295 Sayılı Karayolu Taşıma Yönetmeliği
- 4817 Sayılı Yabancıların Çalışma İzinleri Hakkında Kanun
- 4857 Sayılı İş Kanunu
- 5411 Sayılı Bankacılık Kanunu
- 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu
- 5651 Sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi Ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun
- 5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu
- 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu
- 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
- 6899 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu

## 5.2.2 Saklamayı Gerektiren İşleme Amaçları

BT Faaliyetlerinin Yürütülmesi	<b>İnternet loglarının takibi, kullanıcı taleplerinin yönetilmesi, mail hesaplarının yönetimi, bilgi güvenliği faaliyetlerinin yürütülmesi, zimmetlerin yönetimi</b>
Teknik Operasyon Süreçleri	Müşteri memnuniyetinin sağlanması, araç çekim organizasyonu, müşterinin otel, konaklama, ulaşım, uçak vs. hizmetlerinin yürütülmesi, uçak bilet alma süreçleri, uçak bilet faturalandırma süreci, yol yardım faaliyetleri
İnsan Kaynakları Operasyonları	Acil durum / kan grubu kartının oluşturulması, acil durum süreçlerinin yürütülmesi, AGİ hizmetinin verilebilmesi, bilgi güvenliği politikalarının onaylanması, disiplin süreçlerinin yürütülmesi, insan kaynakları süreçlerinin oluşturulması, kullanıcıya hesap açma talebinin oluşturulması, muvafakatname ve sözleşmelerin oluşturulması, özel sağlık sigortasının yapılabilmesi, personel performanslarının değerlendirilmesi, ücret/puantaj süreçlerinin yürütülmesi, ücret teklifi bilgilerinin paylaşılması, yabancı çalışanların yönetimi, yıllık izin süreçlerinin yürütülmesi ve onaylanması, zimmetlerin oluşturulması ve yönetimi, oryantasyon eğitimlerinin onaylanması
İşe Alım Süreçleri	İşe alım faaliyetlerinin yürütülmesi, işe başvurularının değerlendirmesi, stajyerlerin yerleştirilmesi
İdari İşlerin Yönetim Süreci	Şirket araçların takibi, kurum fiziksel güvenliğinin sağlanması, kurum içi satınalma faaliyetlerinin yürütülmesi, servis hizmetlerinin yürütülmesi, yaka kartlarının oluşturulması, tedarikçilerin kurum içi çalışma izinlerinin verilebilmesi
Eğitim Süreci	Eğitim faaliyetlerinin yürütülmesi, BGYS eğitim faaliyetlerinin yürütülmesi, eğitimcilerin değerlendirilebilmesi, İSG eğitim faaliyetlerinin yürütülmesi, oryantasyon eğitimlerinin verilebilmesi
Hukuki Süreçler	Çalışan icra dosyası süreçlerinin yürütülmesi, hukuki süreçlerin yürütülebilmesi
İSG Süreçlerinin Yürütülmesi	İSG eğitim faaliyetlerinin yürütülmesi, İSG taahhünamesinin onaylanması, iş yeri hekiminin işe giriş süreçlerinin yürütülmesi, hasta kayıt defterinin oluşturulması, iş yeri hekiminin sağlık taramalarını yapabilmesi, işe giriş ve periyodik muayenelerin yürütülebilmesi (ek-2 formunun doldurulması)
Medikal Birimi Süreçleri	Araştırma-soruşturma dosyasının oluşturulabilmesi, tercümen ayarlamalarının yapılabilmesi, cenaze ayarlamalarının yapılabilmesi, ilaç-medikal malzeme / medikal cihazların ayarlanabilmesi, medikal dosya takibinin yapılabilmesi, medikal eskort ayarlamaları, medikal eskortun otel ve ulaşımının temini, müşteri şikayet ve talep bildirim formunun oluşturulması, otel ayarlamaları, hasta transfer ayarlamaları, yerel temsilcilerin belirlenmesi ve anlaşılması, yerinde medikal hizmet ayarlamaları
Muhasebe Süreçleri	Faturalandırma / ödeme süreçlerinin yürütülmesi, müşterinin tahsilat süreçlerinin yürütülmesi, tedarikçi ile iletişimin sağlanması
Satış Süreci	Konferans ve toplantılarda potansiyel müşteri bilgilerinin toplanması, marka müşterisi sözleşmelerinin oluşturulması, etkinlik ve organizasyonların yönetimi
Tedarikçi İlişkilerinin Yönetimi	Kartvizitlerin toplanması ve arşivlenmesi, müşteri operasyonel süreçlerinin takibi, tedarikçi sözleşmelerinin oluşturulması
Seyahat Hizmetleri	Araç kiralama hizmetlerinin yürütülmesi, hizmet satışlarının ( bilet, otel, vize, araç kiralama, tur vs.) devamlılığının sağlanması, mail order formunun doldurulması ve hizmet bedelinin alınması, medikal eskort uçak biletinin alınması ve havayolu şirketinin bilgilendirilmesi, tur / seyahat sigortasının yapılması, müşteri uçak biletlerinin alınması ve yolcunun uçuş onayı, vize başvuru evraklarının alınması ve vize çıkarılması, yolcu bilgilerinin yetkili makamlara bildirilmesi

### 5.2.3 İmhayı Gerektiren Sebepler

Kişisel veriler;

- İşlenmesine esas teşkil eden ilgili mevzuat hükümlerinin değiştirilmesi,
- İşlenmesini veya saklanmasını gerektiren amacın ortadan kalkması,
- Kişisel verileri işlemenin sadece açık rıza şartına istinaden gerçekleştiği hallerde, ilgili kişinin açık rızasını geri alması,
- GDPR 'ın ilgili maddeleri ve Kanun 'un 11. maddesi gereği ilgili kişinin hakları çerçevesinde kişisel verilerinin silinmesi ve yok edilmesine ilişkin yaptığı başvurunun Marm Assistance tarafından kabul edilmesi,
- Marm Assistance ilgili kişi tarafından kişisel verilerinin silinmesi, yok edilmesi veya anonim hale getirilmesi talebi ile kendisine yapılan başvuruyu reddetmesi, verdiği cevabı yetersiz bulması veya Kanunda öngörülen süre içinde cevap vermemesi hallerinde; Kişisel Verileri Koruma Kurula şikâyetinde bulunması ve bu talebin Kurul tarafından uygun bulunması,
- Kişisel verilerin saklanmasını gerektiren azami sürenin geçmiş olması ve kişisel verileri daha uzun süre saklamayı haklı kılacak herhangi bir şartın mevcut olmaması,

Durumlarında, Marm Assistance tarafından ilgili kişinin talebi üzerine silinir, yok edilir ya da re'sen silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir

### 5.3 Kişisel Verilerin Güvenliğinin Sağlanması

Marm Assistance, kişisel verilerin korunması için gerekli olan uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almaktadır.

KVKK'nın 12. Maddesinin 1. bendinde öngörülen;

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

Sartları sağlamak adına gerekli tedbirlerini almaktadır.

Marm Assistance 'ın kişisel verilerin güvenliğini sağlamak için uyguladığı tedbirler alt maddelerde detaylandırılmıştır:

#### 5.3.1 Teknik Tedbirler

Marm Assistance kişisel veri güvenliği doğrultusunda teknolojiye uygun teknik önlemler alınmaktadır. Gelişen teknolojiye uygun altyapı yatırımları yapılır. Virüs koruma sistemleri ve güvenlik duvarlarını içeren yazılımlar ve donanımların kurulmasını sağlar. Sistemlerinin güncel ve bilinen açıklıklara karşı gerekli güvenlik önlemlerinin alınmış versiyonlarını kullanır ve sistemlerin log kayıtları alınır Bilgi teknolojileri birimlerinde çalışanların kişisel verilere erişimi yetkilerinin kontrol altında tutulmasını sağlar. Marm Assistance en az yetki prensibine göre kişisel veriye erişim kısıtlamaları gerçekleştirir. Erişim yetkileri ISO 27001 standardı kapsamında belirli periyotlarda kontrol edilir. Müdürlük ve süreç gerekliliklerine uygun olarak erişim ve yetkilendirme tanımlarını yapar. Erişimlerin yetkilendirmelere uygunluğunu kontrol eder. Sistemlerin güvenliğinin kontrol edilmesi sonucu elde edilen bilgileri ilgililere raporlar. Risk teşkil eden noktalar tespit edilerek gerekli teknik tedbirler alınır. Kişisel Verilerin güvenliğinin sürdürülebilmesi için teknik tedbirleri sürekli işleyen bir model ile kurum kültürünün bir parçası olması için farkındalığı yaygınlaştırır. Alınan tedbirlerin kontroller ile sürekli yaşatılmasını sağlar. Kurum bünyesinde kamera sistemleri ile fiziksel güvenlik önlemleri üst seviyede tutulur. Kişisel verilerin tutulduğu dijital ortamların ortam izlemeleri, otomatik yangın söndürme sistemleri ve erişim yetki kontrolleri sağlanır. Kişisel verilerin yedekleri Marm Assistance kontrolünde farklı bir konumda muhafaza edilir.

#### 5.3.2 İdari Tedbirler

Marm Assistance, veri güvenliğini sağlamak amacıyla bilgili ve deneyimli kişiler istihdam eder ve personeline gerekli Bilgi Güvenliği ve KVK farkındalık eğitimleri verir. Kurulan sistemler için gerekli iç kontroller yapılır. Kurulan sistemler kapsamında risk analizi, veri sınıflandırması, bilgi güvenliği risk değerlendirmesi ve iş etki analizinin gerçekleştirilmesi süreçlerini işletir. Kişisel veri güvenliği için Marm Assistance bünyesinde "Kişisel Veri Koruma Komitesi" kurulmuştur. Komite belirli periyotlarda toplanır ve tedbirleri değerlendirir. Marm Assistance kişisel verilerin güvenliğini sağlamak amacı ile gerekli idari tedbirleri alır ve çalışanların bu tedbirlere göre çalışmalarını denetler. Müdürlük ve süreç gerekliliklerine uygun olarak erişim yetkilendirmelerini iş süreçlerinin aksamasına neden olmayacak düzeyde tanımlar. Çalışanlar, öğrendikleri kişisel verileri Kanun

hükümlerine aykırı olarak başkasına açıklayamayacağı, işleme amacı dışında kullanamayacağı ve bu yükümlülüğün görevden ayrılmasından sonra da devam edeceği konusunda bilgilendirilmektedir. Çalışanlardan bu doğrultuda gerekli taahhütler alınmaktadır. Üçüncü taraflarla kişisel verilerin paylaşılmasıyla ilgili olarak kişisel verilerin paylaşıldığı kişilerle gizlilik sözleşmesi imzalar yahut sözleşmelere ekleyeceği hükümler ile kişisel veri güvenliğini sağlar. Kişisel veri paylaşılan üçüncü taraflar kişisel verilerin korunması amacıyla gerekli güvenlik tedbirlerini alacağına ve kendi kuruluşlarında bu tedbirlere uyulmasını sağlayacağına ilişkin hükümleri kabul eder.

### 5.3.3 Kişisel Verilerin Korunmasının Sürdürülebilirliği İçin Yapılan Denetimler

Marm Assistance, GDPR 'da belirtilen hükümlere ve Kanunu'nun 12. maddesine uygun olarak, gerekli denetimleri yapar veya yaptırır. Bilgi Güvenliğinin sürdürülebilirliğini sağlamak için iç ve dış denetimlerin yapılması sağlar. Sistemlerde oluşabilecek teknik açıklıklar için düzenli olarak sistemlere sızma testlerini gerçekleştirir. Bilgi işlem tarafından sistemler düzenli olarak izlenmektedir. Yönetim sistemleri denetimleri ve risk analizi sonrası elde edilen bulguların giderilmesi için gerekli teknik ve idari tedbirler alınmaktadır. Yapılan denetimlerde kişisel verilerin hukuka aykırı erişilmesi ya da işlenmesi tespit edildiğinde Bilgi Güvenliği Kurulu'na bildirilmektedir. Bilgi Güvenliği Kurulu tespit edilen uygunsuzlukları/riskleri Marm Assistance yönetimi ile paylaşır.

### 5.3.4 Üçüncü Tarafların Kişisel Verilerin Korunmasını Sağlaması İçin Uygulanan Tedbirler

Marm Assistance, in contracts with third parties; retains the necessary sanction provisions in order to prevent personal data from being processed unlawfully, to prevent unlawful access to data, and to ensure data retention. Confidentiality agreements are signed before information is shared with third parties. Necessary information is provided to third parties to raise awareness.

### 5.3.5 Özel Nitelikli Kişisel Verilerin Koruması İçin Uygulanan Tedbirler

Özel nitelikli kişisel veriler için gerek nitelikleri itibari ile gerekse kişilerin mağduriyetine veya ayrımcılığa yol açabilmesinden dolayı yeterli önlemlerin alınması gerekmektedir. GDPR 'ın 9. ve Kanun'un 6. maddesinde, hukuka aykırı olarak işlendiğinde kişilerin mağduriyetine veya ayrımcılığa sebep olma riski taşıyan kişisel veriler "Özel Nitelikli" olarak belirlenmiştir.

Bu veriler; ırk, etnik köken, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep veya diğer inançlar, kılık ve kıyafet, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlık, cinsel hayat, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili veriler ile biyometrik ve genetik verilerdir.

Marm Assistance, Kanun ile "özel nitelikli" olarak belirlenen ve hukuka uygun olarak işlenen özel nitelikli kişisel verilerin korunmasında gerekli tedbirleri almaktadır. Kişisel verileri korumak için alınan teknik ve idari tedbirlerde özel nitelikli kişisel veriler için hassasiyet gösterilmektedir. Özel nitelikli kişisel verilerin kullanımına ilişkin çalışanlara Kişisel Veri Güvenliği Politikası ile bilgilendirmeler yapılmaktadır. Özel nitelikli kişisel veriler kişinin rızası yada GDPR 'ın 9. ve Kanun 'un 6. Maddesinde belirtilen hususların olmaması durumunda işlenmez. Özel nitelikli kişisel verilerin işlenebileceği durumlarda, bilgilendirmesi yapılmış ve açık rızası alınmış 3. Taraf kişi / kurum harici kimseyle paylaşılmaz.

### 5.3.6 Kişisel Verilerin Korunmasının Sağlanması İçin Farkındalığın Yaratılması

Employees are provided with necessary information, trainings are organized and their effectiveness is measured in order to raise awareness to prevent personal data from being processed unlawfully, to prevent illegal access to the data and to protect the data. Other documents related to the „Policy on Protection and Processing of Personal Data“ have been published on the website of our institution.

Policies are revised in case of changes in the relevant laws, regulations or legislations and are announced to the relevant parties again.

## 5.4 Kişisel Verilerin İmha Teknikleri

Kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini, verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemeye ve verilerin muhafazasını sağlamaya yönelik farkındalığın artırılması için çalışanlara gerekli bilgilendirmeler yapılmakta, eğitimler düzenlenmekte ve etkinlikleri ölçülmektedir. "Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası" ile ilgili diğer dokümanlar, kurumumuzun web sitesinde yayınlanmıştır.

İlgili kanun, yönetmelik ya da mevzuatlarda değişiklik olması halinden politikalar revize edilmekte ve ilgililerine tekrardan duyurulmaktadır.



### 5.4.1 Kişisel Verilerin Silinmesi

Kişisel verilerin silinme yöntemleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir;

Veri Kayıt Ortamı	Açıklama
Sunucularda Yer Alan Kişisel Veriler	Sunucularda yer alan kişisel verilerden saklanmasını gerektiren süre sona erenler için sistem yöneticisi tarafından ilgili kullanıcıların erişim yetkisi kaldırılarak silme işlemi yapılır.
Elektronik Ortamda Yer Alan Kişisel Veriler	Elektronik ortamda yer alan kişisel verilerden saklanmasını gerektiren süre sona erenler, veritabanı yöneticisi hariç diğer çalışanlar (ilgili kullanıcılar) için hiçbir şekilde erişilemez ve tekrar kullanılamaz hale getirilir. Operasyonel süreçlerde dosyası sonuçlanarak tamamlanmış kişisel veri ortamları sadece yetki verilmiş yöneticinin erişim sağlayacağı şekilde silinir.
Fiziksel Ortamda Yer Alan Kişisel Veriler	Fiziksel ortamda tutulan kişisel verilerden saklanmasını gerektiren süre sona erenler için evrak arşivinden sorumlu birim yöneticisi hariç diğer çalışanlar için hiçbir şekilde erişilemez ve tekrar kullanılamaz hale getirilir. Ayrıca, üzeri okunamayacak şekilde çizilerek/boyanarak/silinerek karartma işlemi de uygulanır.
Taşınabilir Medyada Bulunan Kişisel Veriler	Flash tabanlı saklama ortamlarında tutulan kişisel verilerden saklanmasını gerektiren süre sona erenler, sistem yöneticisi tarafından şifrelenerek ve erişim yetkisi sadece sistem yöneticisine verilerek şifreleme anahtarlarıyla güvenli ortamlarda saklanır.

### 5.4.2 Kişisel Verilerin Yok Edilmesi

Kişisel verilerin yok edilmesi aşağıdaki tabloda belirtilmiştir;

Veri Kayıt Ortamı	Açıklama
Fiziksel Ortamda Yer Alan Kişisel Veriler	Kâğıt ortamında yer alan kişisel verilerden saklanmasını gerektiren süre sona erenler, kâğıt kırma makinelerinde geri döndürülemez şekilde yok edilir.
Optik / Manyetik Medyada Yer Alan Kişisel Veriler	Optik medya ve manyetik medyada yer alan kişisel verilerden saklanmasını gerektiren süre sona erenler geri döndürülemez şekilde fiziksel olarak okunamaz hale getirilir. İmhalar Medya İmha Formu

### 5.4.3 Kişisel Verilerin Anonim Hale Getirilmesi

Kişisel verilerin anonim hale getirilmesi, kişisel verilerin başka verilerle eşleştirilse dahi hiçbir surette kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiyle ilişkilendirilemeyecek hale getirilmesidir.

Kişisel verilerin anonim hale getirilmiş olması için; kişisel verilerin, veri sorumlusu veya üçüncü kişiler tarafından geri döndürülmesi ve/veya verilerin başka verilerle eşleştirilmesi gibi kayıt ortamı ve ilgili faaliyet alanı açısından uygun tekniklerin kullanılması yoluyla dahi kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiyle ilişkilendirilemez hale getirilmesi gerekir.

## 5.5 Preservation and Destruction Periods

Marm Assistance tarafından, faaliyetleri kapsamında işlenmekte olan kişisel verilerle ilgili saklama süreleri aşağıdaki belirtilen ortamlarda detaylandırılmıştır;

- Süreçlere bağlı olarak gerçekleştirilen faaliyetler kapsamındaki tüm kişisel verilerle ilgili kişisel veri bazında saklama süreleri Kişisel Veri Envanteri dokümanında,
- Veri kategorileri bazında saklama süreleri Veri Bilgilendirme Sisteminde (Verbis) detaylandırılmıştır.

Marm Assistance 'ın tabii olduğu kanunlar, ilgili taraflar ile yapılan sözleşme hükümleri ve Marm Assistance 'ın operasyonel faaliyetleri için ihtiyaç duyulan süreler dikkate alınarak saklama süreleri belirlenmiştir.

Söz konusu saklama süreleri üzerinde, gerekmesi halinde Kişisel Veri İrtibat Kişisi tarafından güncellemeler yapılır.

Saklama süreleri sona eren kişisel veriler için re'sen imha edilir.

Kişisel verilerin kategori bazlı azami saklama süreleri aşağıdaki gibidir;

Veri	Saklama Süreleri
Araç Bilgileri	10 Yıl
Biyometrik veriler	İş akdi bitiminden sonra 1 ay
Adli sicil kayıtları	10 Yıl
Din bilgisi (kimlik fotokopisi)	10 Yıl
Finansal bilgiler	10 Yıl
Güvenlik kamera kayıtları	1 Ay
Görsel ve işitsel kayıtlar	10 Yıl
Hukuki bilgiler	10 Yıl
İletişim bilgileri	10 Yıl
Log kayıtları	2 Yıl
Çalışan erişim yetkileri	İş akdi bitiminden sonra 1 ay
Kimlik bilgileri	10 Yıl
Lokasyon bilgileri	10 Yıl
Mesleki bilgiler	10 Yıl
Müşteri işlem kayıtları	10 Yıl
Özlük bilgileri	10 Yıl
Sağlık bilgileri	10 Yıl

# Marm Assistance

Çözüm Merkeziniz

## İletişim

—  
quality@marm.com.tr  
info@marm.com.tr  
+90 216 560 0 724

## Bizi takip edin

—  
[linkedin/marmassistance](#)  
[instagram/marmassistance](#)

## Web

[www.marmassistance.com.tr](#)

