

KVKK Uyumlu Hediye Süreci & Veri Akış Şablonu

— Risk & Governance (v1.0)

Asset Amaç: Bu şablon, kurumsal hediye programında hangi verilerin toplanacağını, hangi izinlerin gerekeceğini, verinin nerede tutulacağını (CRM), ne kadar saklanacağını ve lojistiğe nasıl aktarılacağını tek sayfada netleştirir. Amaç; operasyon ekibinin “doğru soruları” sormasını sağlamak ve hukuk/finans paydaşlarıyla ortak SOP üretmektir. (Açıklama: Bu şablon hukuki/mali danışmanlığın yerini tutmaz.)

Kim Kullanır?: CRM / Marketing, Ön Büro, Lojistik / Satınalma, Finans ve Hukuk Paydaşları.

Nasıl Kullanılır?

- Programı ve Veri Setini Belirleyin:** Program tipini (VIP, MICE, B2B, Seasonal) seçip sadece amacına uygun olan minimum veri setini işaretleyin.
- İzin, Tercih ve Saklama Şartlarını Yazın:** İletişim izinlerini (bilgilendirme vs. ticari ileti) ayırıştırın, opt-out yöntemini ve imha/saklama sürelerini tanımlayın.
- Veri Akışını ve Rollerı Kurgulayın:** CRM’den lojistiğe aktarılacak maskeli veri formatını, erişim yetkilerini ve finans/hukuk kontrol ritmini onaylayın.

TEMPLATE İÇERİĞİ

A) PROGRAM TANIMI VE KANALLAR

- Program Adı:** _____
- Programın Amacı:** ☐ Misafir Teşekkürü ☐ Sadakat (Loyalty) ☐ B2B İlişki / Acente ☐ Etkinlik / MICE
- Hedef Kitle Segmenti:** _____
- Kullanılan İletişim Kanalları:** ☐ E-posta ☐ WhatsApp / SMS ☐ On-Property (Oda İçi / Check-in)

B) MINIMUM VERİ SETİ MİMARİSİ (VERİ MINİMİZASYONU)

- Zorunlu Veri Alanları:** ☐ Ad-Soyad ☐ Teslim Tipi (Kargo / Oda İçi) ☐ İletişim Tercihi Onayı
- Duruma Bağlı Opsiyonel Alanlar:** ☐ Telefon ☐ E-posta ☐ Açık Adres ☐ Oda Numarası ☐ Özel Gün Bilgisi (Doğum Günü/Yıl Dönümü)
- Veri Toplama Gerekçesi (Amaç Bağlantısı):** "Toplanan veriler, yalnızca hediye paketinin misafire/partnere doğru ve zamanında teslim edilmesi operasyonu ile sınırlı olarak işlenmektedir."

C) İZİN & TERCİH YÖNETİMİ (OPT-IN / OPT-OUT)

- **İzin Türleri Ayrımı:** ☐ Operasyonel Bilgilendirme Onayı (*Hediye Durum Bildirimi*) ☐ Ticari Elektronik İleti Onayı (*Pazarlama/Kampanya*)
- **Opt-Out (İzin İptal) Yöntemi:** E-posta altındaki tek tıkla ayrılma linki (Unsubscribe) veya SMS/WA üzerinden "RED" yanıtı.
- **İspat Kaydının Tutulduğu Yer:** CRM / İYS (İleti Yönetim Sistemi) Zaman Damgalı Log Veri Tabanı.

D) SAKLAMA SÜRESİ VE İMHA PROTOKOLÜ

- **Veri Saklama Süresi:** Teslimat ve operasyonun tamamlanmasını müteakip azami _____ ay / yıl.
- **İmha Yöntemi Seçeneği:** ☐ Tamamen Silme (Deletion) ☐ Fiziksel Yok Etme ☐ Anonimleştirme (Anonymization)
- **Süreçten Sorumlu Rol:** CRM & Veri Koruma Yöneticisi (DPO / Veri Sorumlusu)

E) VERİ AKIŞ SÜRECİ (CRM → LOJİSTİK)

+-----+	
	VERİ AKIŞ VE GÜVENLİK YÖNETİMİ
+-----+	
	1. CRM KAYNAĞI : Otel CRM / PMS Veri Tabanı
	2. EXPORT FORMATI : Minimum Alanlı Maskeli CSV / Şifreli Excel File (Sadece Ad + Adres/Oda No)
	3. LOJİSTİK ALICI : ☐ Anlaşmalı Kargo Firması ☐ HK / Bellboy Ekibi ☐ Kurye / Operasyon
	4. ERİŞİM ROLLERİ : Sadece "Need-to-Know" (Bilmesi Gereken Kadar) Yetkili Operasyon Personeli
	5. LOG KAYITLARI : Veri aktarım ve dışa aktarım (export) işlemlerinin zaman damgalı iz kaydı.
+-----+	

F) FİNANS VE HUKUK DOKUNUŞ NOKTALARI

- **Belge Düzeni ve İrsaliye Soruları:** Hediye gönderiminde sevk irsaliyesi düzenlenecek mi? Bedelsiz numune/jest fatura karşılığı nedir?
- **Muhasebe Kayıt Yaklaşımı Özeti:** Hediye giderlerinin pazarlama/temsil-ağırlama gider hesaplarında KVKK ve vergi mevzuatına uygun belgelendirilmesi.
- **Profesyonel Danışman Onayı:** "İşbu şablon taslağı, otel bünyesindeki Hukuk Müşaviri ve Mali Müşavir/SMMM onayı alındıktan sonra yürürlüğe girer."

KONTROL LİSTESİ (CHECKLIST)

- ☐ **Minimum Veri Seti Onayı:** Gereksiz kişisel veri toplanmadığı ve veri minimizasyonu ilkesine uyulduğu doğrulandı.
- ☐ **İzin Ayrıştırması:** Operasyonel bildirimler ile ticari pazarlama iletileri birbirinden bağımsız onaylara bağlandı.

- [] **Saklama & İmha Planı:** Verilerin operasyon bitiminde ne zaman ve nasıl anonimleştirileceği tanımlandı.
- [] **Kontrollü Lojistik Export:** Lojistik/kargo firmalarına sadece teslimat için zorunlu olan maskelenmiş alanlar iletili.
- [] **Finans & Hukuk Review:** Fatura, irsaliye, vergi ve KVKK çerçevesi ilgili paydaşlarla gözden geçirildi.

DELIVERABLES (TESLİM EDİLECEK ÇIKTILAR)

- 1x KVKK Uyumlu Hediye Süreci & Veri Akış Şablonu
- 1x Lojistik & Kargo Maskelenmiş Veri Aktarım Rehberi
- 1x Veri Saklama, İmha ve Anonimleştirme Protokolü
- 1x Finans, Hukuk ve Operasyon Ortak SOP Dokümanı



[Diagram] — “CRM→hediye listesi→lojistik veri akışı, otel bağlamı” 1920×1080px geniş ekran formatında, KVKK Uyumlu CRM, Hediye Listesi ve Lojistik Veri Akış Diyagramı. Otel CRM sistemindeki hassas verilerin minimizasyon filtresinden geçerek maskelenmesi, güvenli şifreli kanaldan kargo/lojistik ekibine aktarılması ve imha sürecine uzanan veri yönetim (data governance) infografiği.



[Checklist] — “KVKK uyumlu hediye süreci checklist’i, otel bağlamı”

1200×1200px kare formatında, KVKK ve Vergi Perspektifi Risk Çerçevesi Kontrol Listesi Görseli. Koyu zemin üzerinde yeşil Onay/Kilit ikonları; minimum veri seti onayı, opt-in/opt-out ayrımı, zaman damgalı log kaydı ve mali belge düzeni maddelerini içeren kurumsal denetim kartı.