

Bankacılık Sektöründe Kişisel Verilerin Korunması ve Müşteri İlişkileri Yönetimi

Aylin, Erdoğan

*Bankacılık ve Finans Bölümü, İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul, 34237, Türkiye, aylinerdogdu@arel.edu.tr
ORCID: orcid.org/0000-0001-2345-6789*

ÖZ

Çalışmada düzenlemeleri halen devam eden ve nispeten yeni olan Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun bankaların faaliyetleri üzerindeki yansımaları incelenmiştir. İncelemede Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında, bankacılık sektörü için kişisel veriler, bu verilere duyulan ihtiyaç ve bu verilerin işlenmesi, ekonomi politik açısından ele alınmıştır. Konu hakkında literatürde yer alan çalışmalar ve bankaların araştırmalarına dair, alan taraması yapılmıştır. Kişisel verilerin korunmasına ilişkin teorik çerçevenin açıklanmasına ilave olarak bankaların kişisel verilerin korunmasında karşılaştıkları kritik hususlara yer verilmiştir.

Bankaların mevcut ve potansiyel müşterilerinden elde edecekleri kişisel verilerin doğru işlenmesinin, kritik bir unsur olduğu ve mevzuatın ihmali halinde bundan bankaların olduğu kadar müşterilerinin de önemli kayıplarla karşılaşabilecekleri değerlendirilmiştir. Kişisel verilerin doğru kullanımının sektörün gelişmesine olduğu kadar ekonominin genelinde de iyileşme ivmesi oluşturduğu, böylece toplum refahına önemli katkıda bulunduğu sonuç olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca bankacılık sektörünün kişisel verilere gösterdiği duyarlılıktan hareketle, müşteri ilişkileri yönetimine dair tespit ve önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Sözcükler: Kişisel Verilerin Korunması, Bankacılık Sektörü, Kişisel Verilerin İşlenmesi

Protection Of Personal Data In The Banking Sector And Customer Relationship Management

ABSTRACT

In this study, the reflections of the relatively new Personal Data Protection Law on the activities of the banks, which are still under regulation, are examined. Within the scope of the Law on the Protection of Personal Data, personal data for the banking sector, the need for these data and the processing of data are discussed in terms of economic policy. Field surveys about the studies in the literature and banks' researches are conducted on the subject. In addition to the explanation of the theoretical framework for the protection of personal data, the critical issues faced by banks in the protection of personal data are also included.

It has been assessed that the correct processing of personal data that banks will obtain from their existing and potential customers is a critical element and that, as far as the legislation is concerned, customers as well as the banks may experience significant losses. It is considered that the correct use of personal data creates an acceleration of recovery in the economy as well as the development of the sector and thus contributes significantly to the welfare of the society. In addition, based on the sensitivity of the banking sector to personal data, determinations and recommendations are made regarding customer relationship management.

Keywords: Personal Data Protection, Banking Sector, Personal Data Processing

Atıf Erdoğan, A. (2019). Bankacılık Sektöründe Kişisel Verilerin Korunması ve Müşteri İlişkileri Yönetimi, *Kişisel Verileri Koruma Dergisi*. 1(2),87-94.

GİRİŞ

Bankacılık sektörü ekonominin mihenk taşlarından birisidir. Adam Smith ile başlayan ve güven mekanizması üzerine inşa edilen bir gelenektir diye de ifade edilebilir. Bankaları diğer işletmelerden ayıran temeldeki fark, mevduat toplayabilme yetkileridir. Uygarlık tarihi boyunca, toplumlarda güven duygusu, neredeyse temel ihtiyaçlardan birisi olarak sayılabilecek kadar önemli bir unsurdur. Özellikle insanların paralarını hiç düşünmeden emanet edebilecekleri bir kurum olarak, toplumsal rol üstlenen bankalar, duyulan bu güven ihtiyacının eseridirler. Emanet alma ve duyulan güvene layık olma üzerine kurulu bir sistem içinde faaliyet gösteren bankalar, doğal olarak kişisel verilerin mahremiyetini de bünyelerinde taşımaktadırlar. Türkiye’de finans deyince akla bankalar gelmektedir. Finansal piyasalar bankacılık sektörü merkezli olduğu için, bankalar sistemik olarak da ayrıca önem taşımaktadırlar.

Türkiye’de ekonomik faaliyetlerin fonlmasının büyük bir kısmı, finansal sistemde yer alan önemli araçlardan olan bankalar tarafından sağlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle, ülkedeki yatırımların sürekliliğinin sağlanabilmesi açısından bankalar bir hayli önemli bir yere sahiptir (Yüksel, Dinçer, Hacıoğlu, 2015).

Finansal sistemdeki önemi nedeniyle, bankacılık sektörüne yönelik düzenlemeler, sıklıkla yeniden yapılmaktadır. Bu düzenlemelere, Türkiye Büyük Millet Meclisi’nin kanun yoluyla yaptıkları, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), Sermaye Piyasası Kurulu (SPK), Rekabet Kurumu (RK), Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu (TMSF), Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB), Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (GTB) tarafından yayınlanan yönetmelik, genelge ve tebliğler örnek gösterilebilir. 2016 yılında kabul edilen Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK)’nun bankalar için yapılan önemli düzenlemelerden biri olduğu söylenebilir.

Kişisel verilerin korunmasının temelinde de bireyin hak ve özgürlüklerinin korunması düşüncesinin yatması nedeniyle, bugüne kadar yapılan çalışmalarda daha çok hukuki kavramlar üzerinden hareket edilmiş ve kavramsal çerçeve daha çok hukuk terminolojisi üzerine inşa edilmiştir (Şimşek, 2008).

Kişisel verilerin korunması, uluslararası akitlerde özel hayata ve aile hayatına saygı hakkı ile bağdaştırılmakla birlikte, aslında temel hak şeklinde düzenlenmiştir. Kişisel veri, içeriği ve sınırları kesin çizgilerle tanımlanamayan 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, 2018).

Uluslararası düzenlemelerde kişisel veri tanımı; OECD’nin verilerin korunmasına ilişkin olarak 23 Eylül 1980 tarihli Kişisel Verilerin Sınır Aşan Trafiği ve Verilerin Korunmasına İlişkin Kılavuz İlkeler Düzenlemesi’nde karşımıza çıkmaktadır. Ulusal düzenlemelerde ise; 12 Eylül 2010 tarihinde yapılan referandumla Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 20. maddesinde kişisel verilere yer verilmiştir. Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi Veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik 28 Ekim 2017’de Resmi Gazete’de yayımlanmış ve 1 Ocak 2018’de yürürlüğe girmiştir (Erdoğdu, 2018).

Halihazırda müşterilerinin kişisel verilerini uhdesinde barındıran bankacılık sektörü, 1 Ocak 2018’den itibaren, kanun ve yönetmeliklere uygun olarak, verileri işlemekte ve korumaktadır.

LİTERATÜR TARAMASI

Yazında, kişisel veriler hakkında çok sayıda çalışma mevcuttur. Bu bölümde, kişisel verilerin korunmasına ilişkin bankacılık sektörü özelinde yapılan ve kanunun kabul edildiği 2016 yılı ve sonrasında yayınlanan çalışmalardan seçmeler yer almaktadır.

John vd. çalışmalarında, sigorta, kredi kartı ve hesaplar üzerinde yapılmış, dolandırıcılıkları inceleyerek, hangi belirtilerin dolandırıcılık işareti olabileceğini, veri madenciliği yöntemi ile tespit etmeye çalışmışlardır (John, Anele, Kennedy, Olajide, Kennedy,2016).

Açıkgöz makalesinde, kişisel verilerin hukuka aykırı şekilde elde edilmesi ve internet bankacılığında kullanılması sonucu malvarlığı zarara uğratılan bankaya karşı mevduat sahibinin hukuki sorumluluklarını incelemiştir. Mevduat sahibinin kusurunun her olayda banka tarafından ispat edilmesinin gerekli olduğunu ve bankanın, mevduat sahibinin internet bankacılık hizmet sözleşmesini ihlal ederek koruma yükümlülüğünü zedelediğini açıklamıştır. Oluşan zarar ile zedelenen yükümlülük arasında illiyet bağı bulunduğunun ispatının zorunlu olduğu sonucuna varmıştır (Açıkgöz, 2016).

Amani ve Fadlalla ortak çalışmalarında, veri madenciliğini teorik ve uygulamalı açılardan değerlendirmişlerdir. Finans sektöründe veri madenciliği uygulamalarının kullanılarak, bankacılık özelinde, tespit, tahin ve reçetelendirmenin nasıl yapılacağı ve değerli bilgilere nasıl ulaşılabileceği konularında bilgi vermişlerdir (Amani ve Fadlalla, 2017).

Kartal, çalışmasını, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na atıfta bulunarak bankaların işleyişinde çok büyük etkisi olacak, bir yasal düzenlemenin olduğunu ifade etmiştir. Eserde, Türkiye'de bankacılık sektörünün, söz konusu bu kanun çerçevesinde değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Teorik açıdan değerlendirilen kanundan hareketle bankaların dikkatli olması gereken kriterler belirtilmiştir. Mevzuata uygun hareket edilmediği takdirde banka ve müşterilerinin uğrayabileceği zararlar vurgulanmıştır. Konuya dair bankaların yapması gereken düzenlemeler önerilmiştir. İç kontrol ve iç denetim mekanizmaları ihdas edilmesi, banka uygulamalarının düzenli bir şekilde izlenmesi, gerektiğinde idari ve adli işlemlerin tesis edilmesi salık verilmiştir (Kartal, 2018).

Bulut çalışmasında, bankalara ait finansal işlemlerden ve müşterilere ait milyonlarca veriden hareketle, makine öğrenmesi ve veri madenciliği metotları kullanılarak, sektöre ait değerli bilgilerin çıkarılması amacıyla gerekli alt yapının hazırlanması için bir model önermiştir. Bankaların ellerindeki verileri üçüncü şahıslarla paylaşması mümkün olmadığı için, model teorik düzeyde kalmıştır. Veri toplama yöntemleri, elde edilen verilerin sayısallaştırılması, her bir yöntemin sektöre nasıl uyarlanacağı konusunda yapay destek modeli oluşturulmaya çalışılmıştır (Bulut, 2019).

BANKACILIK SEKTÖRÜNÜN ÖNEMİ VE KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİ

Son bir kaç yılın değerlendirmesi yapıldığında; gelişmiş ekonomilerin iyimser beklentilerle genişleme yanlısı para politikalarının etkisinin, devam edeceğini öngördükleri belirtilebilir. Gelişmekte olan ülkelerde de eş zamanlı olarak görülen bahsi geçen pozitif büyüme performansı, her ne kadar global ticaretin korumacı yaklaşımının sebep olduğu belirsizlikten dolayı sektöre uğrasa da yine de bu yükseliş trendini sürdürülebilir kılmayı sağlayabilmiştir.

Küresel trendlerin gölgesinde hem Türkiye ekonomisi hem de bankacılık sektörü zorlu bir dönemden geçmiştir. Cari açığındaki artış ve enflasyon oranındaki yükselme, dünyadaki gelişmelerle birleşerek, kur ve faiz artışı yönünde baskıya sebebiyet vermiştir. Böylece bankacılık sektörü doğal olarak stress testine tabi tutulmuş ve önemli yasal düzenlemeler yapılmıştır.

Bankacılık sektörünün, diğer sektörlerin finansmanında oynadığı rol, sektörün her daim göz önünde olması sonucunu doğurmaktadır. Sektöre olan güvenin sarsılmaması ve şeffaflık ilkesinden taviz verilmemesi, yatırımcılar açısından kritik önem arz etmektedir. Sektörün, henüz 2017'nin ilk aylarında yatırım yapılabilir seviyenin altına düşmesi, fonlama maliyetleri üzerinde orta vadede ilave bir risk primi doğurmuştur. Üzerine yaşanan 2018 kur volatilitesi, bankaların yurt dışı finansman kaynaklarını daraltmakla kalmamış, finansman maliyetlerini de yükseltmiştir. Türk bankacılık sektörü, aktif kalitesinin ve sermaye yapısının kuvveti sayesinde bu durumu aşabilecektir. Küresel ekonomide yaşanacak her türlü gelişmenin etkisini direkt olarak hisseden sektör, küresel risk iştahına basiretli risk yönetimi ile karşılık vererek, aktif kalitesindeki bozulmanın önüne geçecektir.

Ekonomide bıçak sırtı dengelerinden kaynaklı kırılganlığı aşabilmek, bankalar nezdinde piyasadan aldığı payı yükseltmekle mümkün olabilecektir. Türkiye'de 2019 itibarı ile 50 banka faaliyet göstermektedir. Keskin rekabet ortamından dolayı, minimum marjlarla kârlılık hesapları yapan sektör oyuncularının pay yükseltme konusunda büyük çaba sarf edeceği aşikârdır. Daha önce bahsedildiği gibi, yatırımcılar açısından şeffaflık ve güvenilirlik iki temel yapı taşıdır ve bankanın sürdürülebilirliği, bu yapı taşlarından oluşan zemin üzerine inşa edilmektedir. Söz konusu sürdürülebilirliğe katkıda bulunulması amacıyla, sıklıkla yasal düzenlemelere tabi tutulan bankacılık sektöründe son zamanlardaki en önemli düzenleme; tüm finansal sistemi koruma amacıyla 2018'de yürürlüğe giren, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK)'dur.

Kişisel veriler sadece isim, soy isim veya kimlik numarası değil aynı zamanda e-posta adresi, kişisel bilgisayarların IP numarası, kişilerin alışveriş veya eğlence örüntüleri vb. bilgilerdir. Kişisel verilerin son dönemde bir ticari meta olarak görülmeye başlanması nedeniyle, korunmasına da eskisinden daha fazla ihtiyaç olduğu tespit edilmiştir. Gizliliğin korunması başta yasal düzenlemeler olmak üzere, birçok açıdan yıllardır araştırmacılar tarafından ele alınmaktadır (DeCew, 1997).

Kişisel verilerin işlenmesi, KVKK nezdinde yasaklanmıştır (KVKK, 2016). Bu yasağa temel teşkil eden mevzuat ise, AB Veri Koruma direktifidir (AB, 1995). Fakat finans piyasalarında özellikle de bankacılık sektöründe, günlük işlem akışları verilerin işlenmesine dayanmaktadır. Her ne kadar pek çok kaynakta istisnai bir durum olarak gösterilse de, bankacılık işlemlerinin tamamında verilerin işlenmesi gereklidir diye ifade edilirse, abartılmış olmayacaktır. Dolayısıyla her aşamada karşımıza çıkan veri madenciliğinin istisna olarak değerlendirilmesi pek mümkün görünmemektedir. Ancak, sektörel bazda bir istisnadan bahsedilebilir.

KVKK açısından, bankalar, "veri sorumlusu" sıfatı ile anılmaktadırlar. Dolayısıyla, veri sorumlusu olarak, KVKK uyarınca getirilen düzenlemelerden tüm bankalar sorumludur:

- “İlgili kişinin açık rızası olmadan kişisel veri işlenememesi (KVKK madde 5) (İSTİSNA: Madde 5/2)
- İlgili kişinin, verilerinin işlenme, aktarılma, saklanma ve yok edilme süreçlerine ilişkin olarak aydınlatılması (KVKK madde 10)
- İlgili kişiye, KVKK madde 11 kapsamında kullanabileceği hakların anlatılması
- Kişisel veriyi işleme sebebi ortadan kalktığında, kendiliğinden veya ilgili kişinin talebi üzerine o verinin yok edilmesi, silinmesi veya anonimleştirilmesi

- *Veri güvenliğine ilişkin yükümlülüklerin yerine getirilmesi*
- *Kişisel verilerin muhafaza edilmesi, bu amaca ilişkin gerekli tüm idari ve teknik tedbirin alınması*
- *Kişisel verilerin hukuka aykırı biçimde işlenmesinin önlenmesi*
- *Kişisel verilere hukuka aykırı erişimin önlenmesi*

Kişisel verilerin işlenmesinin bir veri işleyen vasıtasıyla yapıldığı durumlarda veri işleyen kişisel verilerin korunması mevzuatına uyumlu bir biçimde veri işlediğini denetlemek (KVKK madde 12)

Tüm bu sorumluluklara ek olarak, veri sorumluları, KVKK uyarınca, 'Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi'ne ('VERBİS') kayıt olmakla yükümlüdür.

Kişisel Verileri Koruma Kurumu, 02.04.2018 tarihinde vermiş olduğu 2018/32 sayılı kararda, KVKK uyarınca VERBİS'e kayıt olma yükümlülüğüne getirilen istisnalara ilişkin bir liste hazırlamıştır. Bankalar, söz konusu bu listede yer almamışlardır.

VERBİS'e kaydolunmasına ilişkin esaslar, 30.12.2017 tarihli ve 30286 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmış olan 'Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik'te ('Yönetmelik') detaylı biçimde düzenlenmiştir. Bankaların, Yönetmelik uyarınca;

- *Sicile Yönetmelik'te öngörülen sürelerde kaydolması,*
- *Kişisel Verileri Koruma Kurumu ile banka arasındaki iletişimi sağlayabilmesi amacıyla bir 'irtibat kişisi' belirleyip bu kişiyi sicile kayıt başvurusu sırasında Kurum'a bildirmesi,*
- *Yönetmelik madde 11'de düzenlenmiş olan veri sorumlusunun yükümlülüklerine riayet etmesi gerekmektedir'' (Van ve Çaylak, 2018).*

Bankalar, veri sahibinin KVKK'nın 5. Maddesi gereğince, açık şekilde muvafakat vermesi yani verilerinin işlenmesine rıza göstermesini dayanak olarak kabul etmekte ve işleyiş bu şekilde sürmektedir.

Bilişim dünyasındaki hem yazılım hem de donanım açısından yaşanan gelişmeler finansal alandaki iş, ticaret ve kârlılık gibi birçok tanımın yeniden yapılanmasına neden olmuştur. Özellikle milyonlarca müşterisi olan ve bu müşterilere ait milyarlarca işlenmemiş ham verilere sahip bankalar, bilişim odaklı çözümlere daha çok önem verir olmuştur (Zerbino, Aloini, Dulmin, Mininno, 2018).

Milyarlarca ham verinin depolanması olağanüstü bir sorumluluğu da bünyesinde barındırmaktadır. Yeni kavramların doğmasına da sebep olmuştur. Veri madenciliği bunlara bir örnek teşkil etmektedir. Şüphesiz, veri madenciliği birçok alanda kullanılmaktadır. Tıbbi sonuçları analiz etme, kredi kartı dolandırıcılığını tespit etme, müşteri satın alma davranışını tahmin etme, web kullanıcılarının kişisel çıkarlarını öngörme, üretim süreçlerini optimize etme gibi alanlarda pratik uygulamaları çok başarılı olmuştur (Amani ve Fadlalla, 2017).

Veri madenciliği, mevcut veri yığınlarından işe yarayacak önemli bilgileri çıkarmak ve bankacılık sektöründe daha iyi kararlar alabilmek için kullanılan bir araçtır. Verilerin toplanabilmesi ve veri deposunun oluşturulabilmesi amacıyla, veri tabanlarındaki çeşitli verilerin uygun bir biçimde bir araya getirilmesi ve hazırlanması gerekir (Nguyen, Hoang, Hong, Pham, Trawiński, 2018).

BANKACILIKTA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ VE KİŞİSEL VERİLER

Bankalar veri açısından son derece zengin kurumlar arasında kabul edilir. Burada asıl amaç; işlenmemiş yüz milyonlarca ham etiketli veriden değerli, işe yarar bilgilerin elde edilmesidir. Veriler, herhangi bir şirketin en değerli varlıklarından biri olabilir, ancak yalnızca ham verilerde bulunan değerli bilgilerin nasıl açığa çıkarılacağı bilinmelidir. Veri madenciliği, tarihsel veriden bilgi elmaslarının çıkarılmasına ve gelecekteki durumların sonuçlarının tahmin edilmesine olanak tanır. Veri madenciliği bu durumda, iş kararlarını optimize etmeye, her bir müşterinin ve iletişimin değerini artırmaya ve müşteri memnuniyetini artırmaya yardımcı olur. Veri madenciliği, daha önce bilinmeyen bilgilerin tipik olarak desenler ve dernekler şeklinde madenciliği, daha önce bilinmeyen bilgilerin tipik olarak desenler ve dernekler şeklinde geniş veri tabanlarından çıkartılması işlemidir. Bankalar veri madenciliği ile sağlanan birçok avantajı fark eder. Toplanan büyük miktarda veriden potansiyel olarak yararlı bilgileri belirleyecek değerli bir araç rolü üstlenirler. Bir banka, iyi bir veri madenciliği destekli CRM (Customer Relationship Management) uygulaması ile rakiplerine karşı açık bir avantaj kazanabilir (Kasemsap, 2018).

Müşteri ilişkileri yönetimi (CRM), son yüzyılın pazarlama anlayışının göstergesi olarak hayatımıza girmiştir. Günümüzde, müşteri sadakatinin devamlılığını sağlayan müşteri ilişkileri yönetimi, şirketlerin en önemli rekabet unsurudur. Teknolojik gelişmeler bütün yeniliklerin çok hızlı bir şekilde taklit edilmesine yol açtığından, tüketicilere, benzersiz bir teklifle gitmek neredeyse imkânsız hale gelmiştir.

Müşteri ilişkileri yönetimi (CRM), müşteriler ile uzun süreli ilişkiler kurulmasına, gelirlerin ve kazançların artırılmasına yardımcı olan bir stratejidir. CRM, bankacılık sektöründe daha da fazla bir öneme sahiptir. CRM'in odağında, müşteri kazanımından müşteri sadakatine geçmek ve zaman, para ve yönetim kaynaklarının uygun miktarlarının bu kilit görevlerin her ikisine de yönlendirilmesini sağlamak bulunmaktadır (Hasan, 2018).

Bankacılık sektörü, verilen hizmetin müşteriler tarafından nasıl algılandığının ölçülmesine büyük yatırımlar yapmıştır ve yapmaktadır. Verilen hizmetin müşteri üzerinde oluşturduğu algının bilinmesi, yeni stratejilerin bu noktadan hareketle oluşturulması adına son derece önemlidir. Bu nedenle bankaların varlıklarını sürdürülebilir kılmak amacıyla, sağladıkları hizmetlerde müşteri odaklı olmaya bir kaç zaman öncesine göre çok daha fazla itina gösterdikleri söylenilebilir. Bu nedenle bankaların müşteri memnuniyetini sürekli ölçerek, zayıf noktalarda hizmetlerde iyileştirmelere gitmeleri sektörün olmazsa olmazı haline gelmiştir. Bankacılık, milyonlarca kişi ile uğraşan ve milyarlarca TL işlem hacmi olan oldukça büyük ve kârlı bir sektördür.

Teknolojinin donanımsal ve yazılımsal olarak ilerlemesinin ardından 4. Jenerasyon Sanayi 4.0'ın bu alanda somut uygulamaları her alanda görülmektedir (Tam, Van Thuy, 2017). Banka müşterileri zaman içerisinde kendileri ile alakalı birçok veriyi bilerek ya da bilmeyerek banka ile paylaşır. Bu veriler, hesap sahipleri hakkında önemli ipuçları içerirler. Söz konusu olan tüzel ya da gerçek kişiler, kişilik özelliklerini, hayat tarzlarını, mali durumlarını, satın alma güçlerini ve eğilimlerini analiz edilebilecek şekilde sunmuş olurlar. Tamamen güvene dayalı ihdas edilmiş olan ilişkinin varlığı hassasiyete dayalı olup, itina ile korunmak zorundadır. Banka personeli müşteri ilişkileri yönetiminin en önemli parçasıdır. İletişim ilk orada başlamakta ve alınan performans sonuçlarına göre devam etmektedir. Kurulan kuvvetli bağ sayesinde müşteriler mahrem bilgilerini sıradan bilgilermişçesine gönül rahatlığıyla müşteri temsilcileri ile paylaşmaktadırlar.

Teknolojide yaşanan gelişmelerin sosyal medya ile birlikte oluşturduğu sinerji, kişilerin özel hayatını neredeyse transparan ve bir o kadar da riske açık hale getirmiştir. Bankalar her fırsatta konuya dair açıklama yapmaları vesilesi ile de oluşacak ilk problemde hedef tahtası olacaklardır. Bu nedenle son derece hassas ve ince ayar üzerine bina edilmiş bir mekanizma üzerinde sistem devam etmektedir. Müşteri sadakatinin mütemmim cüz olduğu bu yüzyılda, müşteri ilişkileri yönetiminin, ancak verilerinin güvende olduğuna duydukları inancı sürekli kılarak sadakati sağlaması mümkün olabilecektir.

SONUÇ

Bankacılık sektörü, Türkiye'nin lokomotif sektörlerinden biridir. Özellikle BDDK'nın kurulması, bankalar için bir milat olmuş. Öncelikle yapılan düzenlemeler daha sonra yapılan denetlemelerle birlikte yeniden yapılandırılan bankacılık sektörü şahane rasyolarıyla Avrupa'da örnek olay olarak anlatılmıştır. Hal böyleyken, Türkiye'de finansal sektörün önemli bir kısmını oluşturan bankacılık sektörünün öneminin daim olacağı aşikârdır.

AB Direktifinde kişisel verilerin ayrı bir madde olarak düzenlenmesi ve farklı bir statüye tabi tutulması, konuya verilen uluslararası önemi gösterirken, 2016 yılında KVKK'nın yayınlanması 1 Ocak 2018 tarihinde yürürlüğe girmesi ise, konunun Türkiye açısından önemini ortaya koymaktadır.

Kişilerin ekonomik durumuna ilişkin bilgiler son derece hassas niteliktedir ve bu verilerin işlenmesi, aktarılması ve korunmasına, büyük önem atfedilmektedir. Bu sebeple, bankaların KVKK ve alt mevzuatıyla uyumlu bir biçimde veri işlemesi olmazsa olmazdır.

KVKK, bünyesinde müşteriler hakkında birçok kişisel bilgi tutan bankaları yakından ilgilendirmektedir ve KVKK bağlamında bankalar veri sorumlusu olarak tanımlanmışlardır. KVKK, kişisel verilerin toplanması, işlenmesi, depolanması ve silinmesi ile ilgili kurallar koymuştur ve kuralları ihlal eden kişi ve kurumlara çeşitli para, hapis cezaları öngörmektedir. Ayrıca zarara uğrayan kişilerin hem banka hem de personeli adına yasal yollara başvurabileceği göz ardı edilmemelidir. Bankaların gerçekleştirmesi gereken en önemli faaliyet, kişisel verilerin gizliliğinin sağlanmasıdır. Banka bilgi teknolojileri altyapısının ve iş süreçlerinin KVKK gereklilikleri bağlamında düzenlenmesi ve banka personelinin eğitimi ile mümkün olabilecek bu faaliyetin sorumluluğu ağırdır.

Sonuç olarak kişisel verilerin korunması sadece müşteriler için değil, bankalar açısından da hassas bir konudur. Mevzuata uygun hareket edilmediği takdirde, bankalar da müşteriler de büyük bir tehlikeyle karşı karşıya kalacaklardır. KVKK'da detayları açıklanan ve duruma göre farklılık gösteren ağır hapis ve ağır para cezaları (1 Milyon TL) yaptırımları söz konusudur. Bütün bu sebeplerle, bankalarda, kişisel verilerin korunması ile ilgili düzenleme, kontrol ve denetim prosedürlerinin yapılmasına devam edilmeli, uygulamalar sürekli olarak takip edilmeli, gerektiğinde idari ve adli işlemler ivedilikle başlatılmalıdır.

KAYNAKLAR

- AB. (1995), "Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the Protection of Individuals with Regard to the Processing of Personal Data and on the Free Movement of Such Data", OJL 281, 23.11.1995, 31-50.
- Açıköz, O. (2016). Kişisel Verilerin Hukuka Aykırı Şekilde Elde Edilmesi ve İnternet Bankacılığında Kullanılması Sonucu Malvarlığı Zarara Uğratılan Bankaya Karşı Mevduat Sahibinin Hukuki Sorumluluğu, *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 22 (1),s.389-402.
- Amani, F. A., & Fadlalla, A. M. (2017). Data mining applications in accounting: A review of the literature and organizing framework. *International Journal of Accounting Information Systems*, 24, s.32-58.
- Bulut, F. (2019). Bankacılık Sektöründe Yeni Özniteliklerle ve Makine İlişkileri Yönetiminin Zenginleştirilmesi. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*,(16), s. 382-394.
- DeCew, J. (1997). *In pursuit of privacy: Law, ethics, and the rise of technology*. p.150-165. New York: Cornell University Press, USA.
- Dülger, M.V. (2018). *Kişisel Verilerin Korunması Hukuku*. İstanbul: Hukuk Akademisi Yayınevi.
- Erdoğan, A. (Aralık 2018). Bankacılık Sektöründe Kişisel Veri Güvenliği Üzerine Bir İnceleme. *Ekonomi Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(1), s.1-10.
- Hasan, A. A. T. (2018). Customer Relationship Management (CRM) Practices of City Bank in Customer Retention Perspective in Bangladesh. *Global Journal of Management And Business Research*, 1. P.19-31.
- John, S.N., Anele, C.C., Kennedy, O.O., Olajide, F., & Kennedy, C.G. (2016). Realtime Fraud Detection in the Banking Sector Using Data Mining Techniques/Algorithm. *2016 International Conference on Computational Science and Computational Intelligence (CSCI)*, 1186-1191.
- Kartal, M.T. (2018). Kişisel Verilerin Korunması: Türk Bankacılık Sektörü Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme, *Uluslararası Ekonomi ve Yenilik Dergisi*, 4 (1), s.1-18
- Kasemsap, K. (2018). Facilitating customer relationship management in modern business. In *Encyclopedia of Information Science and Technology*, Fourth Edition. IGI Global. s. 1594-1604. DOI: 10.4018/978-1-5225-2255-3
- Nguyen, N. T., Hoang, D. H., Hong, T. P., Pham, H., & Trawiński, B. (Eds.). (2018). Intelligent Information and Database Systems: 10th Asian Conference Proceedings (March 19-21, 2018), ACIIDS 2018, Vol.10751 Dong Hoi City, Vietnam.
- Şimşek, O. (2008). *Anayasa Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması*. 1. Baskı, İstanbul: Beta Basım.
- Tam, P. T., & Van Thuy, M. B. (2017). The Industry 4.0 Factor Affecting The Service Quality Of Commercial Banks In Doi Ngai Province. *European Journal of Accounting Auditing and Finance Research*,5(9), s. 81-91.
- Van M., Çaylak B. (2018). Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve Uyum Süreci. http://www.mertvan.av.tr/index.php?option=com_content&view=article&id=134:kvkk-nin-bankacilik-sektorune-etkileri&catid=38:kisisel-verilerin-korunmasi-kanunu-ve-uyum-sureci&lang=en&Itemid=105 Sitesinden 20.10.2019 tarihinde alınmıştır.
- Yüksel, S., Dinçer, H. ve Hacıoğlu, Ü. (2015). CAMELS-based Determinants for the Credit Rating of Turkish Deposit Banks, *International Journal of Finance & Banking Studies*, 4(4), s. 1-17.
- Zerbino, P., Aloini, D., Dulmin, R., & Mininno, V. (2018). Big Data-enabled customer relationship management: A holistic approach. *Information Processing & Management*.54(5), s.818-846.