

Çağrı Merkezi (Call Center) Ses Kayıtlarının KVKK'ya Uygun Şifreli Olarak Saklanması

I Problem

Çağrı Merkezleri (Call Center) üstünden alınan hizmet süresince yapılan tüm görüşmeler yasal ve hizmete özgü ihtiyaçlar kapsamında belirli süreler için saklanmaktadır ve bu görüşmeler kişisel nitelikli verilerdir.

Veri Sorumluları tarafından işlenen kişisel veriler, sonsuz sürede veya süresiz saklanması mümkün ve gerekli değildir. İşlenme amacına uygun bir süre tutulmalı ve daha sonra imha edilmelidir. Ancak bu süreler, işletmelerin faaliyet gösterdiği sektörler ve bağlı oldukları kanunlara göre değişiklik göstermektedir.

Kişisel Veri Kaynağı	Saklama Süresi	Yasal Dayanak
Çağrı Merkezi Ses Kayıtları	3 yıl	6563 Sayılı Kanun ve İlgili Mevzuat

Ancak Veri Sorumlusunun meşru menfaatinin olduğu durumlarda, işleme amacının ve ilgili kanunlarda belirtilen sürelerin de sona ermesine rağmen veri sahiplerinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla kişisel veriler, Borçlar Kanunu'nda düzenlenen genel zamanaşımı süresinin ((10) on yıl) sona ermesine kadar saklanabilecektir.

- Özel nitelikli kişisel verilerin işlendiği, muhafaza edildiği ve/veya erişildiği elektronik ortamlar kriptografik yöntemler kullanılarak muhafaza edilmeli, kriptografik anahtarlar güvenli ortamlarda tutulması gerekmektedir.
- Özel nitelikli kişisel verilerin işlendiği, muhafaza edildiği ve/veya erişildiği fiziksel ortamların yeterli güvenlik önlemleri alınmalı, fiziksel güvenliği sağlanarak yetkisiz giriş çıkışlar engellenmelidir.

YÖNETİCİ ÖZETİ

I Kısa Özet

Sektör : Çağrı Merkezi sistemi ile hizmet veren tüm sektörler.

Yasa : Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) 6698 nolu Kanun ve Türk Borçlar Kanunu.

I Kısa Bakış

- Yasal olarak ses kaydı alınan işletmelerde Kişisel Nitelikli Veri olan ses kayıtlarının KVKK'ya uygun olacak şekilde Şifreli olarak saklanması.
- İlgili ses kayıtlarına sadece Veri İşleyenlerin erişiminin sağlanması.
- Depolanan veri saklandığı ortamda Şifreli olarak saklanmaya devam edilirken Veriyi İşleyen Kullanıcıların bilgisayarında Şifresizmiş gibi açılmasına olanak verilmesi.

I Çözüm

KRYPTOS

"Kritik verileri Kryptos'la şifreledikten sonra gönül rahatlığıyla bilgisayarımızda, ağ ortamında veya bulutta saklayabiliyoruz"

3. Özel nitelikli kişisel veriler e-posta yoluyla aktarılması gerekiyorsa şifreli olarak kurumsal e-posta adresiyle veya KEP hesabı kullanılarak aktarılmalı, Taşınabilir bellek, CD, DVD gibi ortamlar yoluyla aktarılması gerekiyorsa kriptografik yöntemlerle şifrelenmeli ve kriptografik anahtar farklı ortamda tutulmalıdır.

Yukarıda bahsi geçen süreler içerisinde saklanması gereken ses kayıtlarına sadece Veri İşleyen erişebilmesini sağlamak ve bir Veri İhlali ile karşılaşılmasını engellemek için gerekli teknik ve idari tedbirleri almak Veri Sorumlusunun sorumluluğu altındadır.

KRYPTOS, dosya türü ve boyutundan tamamen bağımsız olarak ilgili veriyi saklanıldığı yerde AES256bit / RSA2048bit Algoritmaları ile Şifreli olarak saklamaya imkan verir. Veri İşleyen kişilere dağıtılabilecek birer token vasıtası ile İki Faktörlü Doğrulama (2FA) yaparak veriye gerçekten yetkili kişilerin eriştiğinden emin olunur.

Ses kayıtları orjinal lokasyonunda dosya olarak Şifreli şekilde saklanmaya devam ederken, kullanıcıların bilgisayarlarında KRYPTOS'un oluşturacağı ve bellek üstünde çalışan bir Sanal Disk (SAFEBOX) yardımı ile kullanıcılar bu Şifreli verileri kendi bilgisayarlarında Şifresizmiş gibi açıp dinleyip, gerekli incelemeyi yapabilirler. Veri bu esnada hala orjinal saklama ortamında Şifreli olarak saklanmaya devam eder.

