



T.C.

KAYAPINAR BELEDİYE BAŞKANLIĞI

Peyas Mah. Kayapınar Caddesi No:56 Kayapınar Belediyesi Hizmet Binası, Kayapınar/Diyarbakır

ÇAĞRI MERKEZİ (SANTRAL) SES KAYDI AYDINLATMA METNİ 6698 Sayılı KVKK Madde 10 Kapsamında Hazırlanmıştır

1. Veri Sorumlusu

Kayapınar Belediyesi ("Belediye"), Peyas Mah. Kayapınar Caddesi No:56 Kayapınar Belediyesi Hizmet Binası adresinde faaliyet göstermekte olup, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") uyarınca veri sorumlusu sıfatıyla hareket etmektedir.

2. İlgili Kişi

Bu aydınlatma metni, Belediyemiz santral/çağrı merkezi hattını (0850 339 21 21 ve bağlı dahili hatlar) arayan tüm vatandaşlara ve üçüncü kişilere yöneliktir.

3. Kişisel Verilerin İşlenme Amacı

Çağrı merkezimizi aradığınızda ses kaydınız ve görüşme içeriğiniz; hizmet kalitesinin ölçülmesi ve iyileştirilmesi, personel performans ve eğitim ihtiyaçlarının değerlendirilmesi, talep/şikâyetinizin doğru şekilde kayda geçirilmesi ve ilgili müdürlüğe yönlendirilmesi, olası hukuki uyumsuzluklarda delil teşkil etmesi amaçlarıyla işlenmektedir.

4. İşlenen Kişisel Veri Kategorileri

- Ses Kaydı (görüşmenin tamamı)
- İletişim (arayan telefon numarası)
- Müşteri İşlem (görüşme sırasında paylaştığınız talep/şikâyet içeriği)

5. Hukuki Sebep

Kişisel verileriniz; KVKK m.5/2(f) bendi uyarınca veri sorumlusunun meşru menfaati (hizmet kalitesinin denetlenmesi, olası uyumsuzluklarda delil teşkili) ve m.5/2(ç) bendi uyarınca hukuki yükümlülüğün yerine getirilmesi hukuki sebeplerine dayanılarak işlenmektedir. Aramanızın başında yapılan sesli anons ile bilgilendirme yapılmakta olup, görüşmeye devam edilmesi bu bilgilendirmenin anlaşıldığının kabulü sayılır; ayrıca açık rıza formu düzenlenmesine gerek bulunmamaktadır.

6. Kişisel Verilerin Aktarılması

Ses kayıtlarınız, talebinizin ilgili müdürlüğe yönlendirilmesi amacıyla o birimle; aksi hâlde yalnızca yetkili adli/idari mercilerin talebi hâlinde ilgili mercilerle KVKK m.8 ve m.9'da öngörülen şartlar çerçevesinde paylaşılmaktadır.

7. Kişisel Verilerin Toplanma Yöntemi

Kişisel verileriniz, santral/çağrı merkezi sisteminin otomatik ses kayıt teknolojisi aracılığıyla, aramanız sırasında elektronik ortamda toplanmaktadır.

8. Saklama Süresi

Ses Kaydı kategorisindeki verileriniz 1 yıl, İletişim verileriniz 15 yıl, Müşteri İşlem kategorisindeki veriler 10 yıl süreyle saklanmakta, bu sürelerin sonunda Belediyemiz Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası uyarınca silinmekte, yok edilmekte veya anonim hâle getirilmektedir.

9. İlgili Kişinin Hakları

KVKK'nın 11. maddesi uyarınca Belediyemize başvurarak; kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme, işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme, işlenme amacını ve amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme, aktarıldığı üçüncü kişileri bilme, eksik/yanlış işlenmişse düzeltilmesini isteme, KVKK m.7 kapsamında silinmesini/yok edilmesini isteme, düzeltme/silme işlemlerinin aktarılan üçüncü kişilere bildirilmesini isteme, münhasıran otomatik sistemlerle analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme ve kanuna aykırı işleme sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahiptir.

10. Başvuru Yöntemi

Yukarıda sayılan haklarınıza ilişkin taleplerinizi, kimliğinizi tevsik edici belgelerle birlikte yazılı olarak Belediyemize (Peyas Mah. Kayapınar Caddesi No:56 Kayapınar Belediyesi Hizmet Binası, Kayapınar/Diyarbakır), kvkk@kayapinar.bel.tr e-posta adresine veya kayapinarbelediyesi@hs01.kep.tr KEP adresine iletebilirsiniz. Başvurularınız, KVKK'nın 13. maddesi uyarınca en geç 30 (otuz) gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırılacaktır.

11. Not

Bu metnin özet/sözlü hâli, aramanızın başında karşılama anonsu ile tarafınıza duyurulmaktadır. Detaylı bilgi için kayapinar.bel.tr internet sitesi/KVKK bölümünden işbu metne ulaşabilirsiniz.

Bu belge Kayapınar Belediye Başkanlığı'nın resmî antetli belgesidir.