

*Política de Privacidad  
de Datos del Grupo  
Teleperformance -  
Versión pública*



## **Control del documento**

Aprobado el: 22/10/2019

Fecha de entrada en vigor: 19/02/2020

Versión: 2.7

## Criterios de TP

### Parte 1: Introducción

#### 1 Definiciones

“**País adecuado**” se refiere a cualquier país o territorio, o a uno o más sectores determinados de un país, o a una organización, que se encuentre fuera del EEE y esté reconocido por la Comisión Europea como garante de un nivel adecuado de protección de los datos personales. “País adecuado” incluye cualquier otra decisión de adecuación de la Comisión Europea, como el Escudo de privacidad UE-EE. UU. La lista de países adecuados se puede consultar en: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en).

“**NEV**” se refiere a las Normas Empresariales Vinculantes y constituye un mecanismo legal que permite las transferencias dentro del Grupo de datos personales procedentes del EEE o procesados en él.

“**Cliente**” se refiere a un tercero a quien Teleperformance presta los servicios descritos en un contrato suscrito entre Teleperformance y dicho Cliente. En esta situación, el Cliente actúa como Controlador de datos en relación con el procesamiento de sus datos personales realizado por Teleperformance, que a su vez actúa como Procesador de datos en nombre de dicho Cliente.

“**CNIL**” se refiere a la *Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés*, que es la APD (Autoridad de Protección de Datos) francesa y la principal APD por la que se rige Teleperformance.

“**CPO**” (Chief Privacy Officer) se refiere al Director de privacidad.

“**Controlador de datos**” se refiere a la persona física o jurídica, la autoridad pública, la agencia u otro organismo que, solo o en combinación con otros, determina las finalidades y los métodos del procesamiento de sus datos personales.

“**Procesador de datos**” se refiere a la persona física o jurídica, la autoridad pública, la agencia u otro organismo que procesa sus datos personales en nombre del Controlador de datos.

“**APD**” (Autoridad de protección de datos) se refiere a cualquier organismo oficial que vele por la privacidad o la protección de datos.

“**DPO**” (Data Protection Officer) se refiere al Delegado de protección de datos designado, cuando así lo exijan las leyes y reglamentos aplicables.

**“Interesado”** se refiere a cualquier persona física identificada o identificable mediante sus datos personales. Una persona física identificable es aquella que se puede identificar, directa o indirectamente, de forma unívoca, mediante un identificador como un nombre; un número de identificación; datos sobre la situación geográfica; un identificador en línea, o uno o más factores concretos de identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social de la persona física.

**“EEE”** se refiere al Espacio Económico Europeo e incluye todos los estados miembros de la Unión Europea, así como Islandia, Liechtenstein y Noruega.

**“Grupo”** se refiere a Teleperformance SE y a cualquier subsidiaria que pertenezca total o parcialmente, de forma directa o indirecta, a Teleperformance SE.

**“Contacto de Privacidad del País”** se refiere a la persona de contacto principal entre la empresa de TP o la función local de la que dicha persona es responsable, así como a la Oficina de Privacidad.

**“Datos personales”** se refiere a cualquier información relacionada con un Interesado, según la definición anterior.

**“Oficina de Privacidad”** se refiere al Director de Privacidad, a los tres Directores Ejecutivos de Privacidad y a los Delegados Regionales de Privacidad.

**“Procesamiento”** o **“procesar”**, en relación con los datos personales, se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones que se realice en sus datos personales o en conjuntos de datos personales, sea por medios automatizados o de otro tipo, lo que incluye la recopilación, el registro, la organización, la estructuración, el almacenamiento, la adaptación o alteración, la recuperación, la consulta, el uso, la revelación por transmisión, difusión u otro método de poner sus datos personales a disposición de otros, la alineación o combinación, la restricción, la eliminación o la destrucción.

**“Generación de perfiles”** se refiere a cualquier forma de procesamiento automatizado de sus datos personales que utilice sus datos personales para evaluar determinados aspectos personales relacionados con usted, en particular para analizar o predecir aspectos relacionados con su rendimiento laboral, su situación económica o sanitaria, sus preferencias personales, sus intereses, su fiabilidad, su comportamiento, su situación geográfica o sus movimientos.

**“Datos confidenciales”** se refiere a cualquier tipo de datos personales reveladores de origen racial o étnico, opiniones políticas, creencias religiosas o filosóficas o afiliación a sindicatos, y el procesamiento de datos genéticos o datos biométricos con la finalidad de identificar unívocamente a una persona física, o a datos relativos a la salud, a la vida sexual o a la orientación sexual.

“**Subprocesador**” se refiere a una empresa de TP contratada por otra empresa de TP para el procesamiento de datos personales.

“**SVPP**” (Senior Vice President of Privacy) se refiere al Director Ejecutivo de Privacidad y al Delegado Regional de Privacidad.

“**Teleperformance**” o “**empresa/s de TP**” se refiere a todas y cada una de las subsidiarias del Grupo.

“**Procesador de Datos Externo**” se refiere a una empresa ajena a TP contratada por una empresa de TP para el procesamiento de datos personales.

## 2 Finalidad

La presente política (“la Política”) expresa el firme compromiso del Grupo Teleperformance con el respeto y la protección de su privacidad y sus datos personales, tanto si usted se encuentra entre nuestros empleados como entre nuestros proveedores, clientes o colaboradores comerciales, así como sus respectivos clientes finales. Su finalidad es la de proporcionar garantías adecuadas cuando el Grupo, o cualquiera de las empresas de TP, procese sus datos personales.

En línea con las leyes y normativas de privacidad y protección de datos aplicables en los países del EEE, la Política constituye también un mecanismo legal (es decir, las NEV o Normas Empresariales Vinculantes) que permite las transferencias de datos internacionales dentro del Grupo, siempre que Teleperformance actúe como Controlador de datos o Procesador de datos, incluso cuando transfiera dichos datos personales en nombre de un Cliente. Cuando los datos personales se transfieren dentro del Grupo en nombre de un Cliente, el Cliente sigue siendo responsable de (i) decidir si la Política proporciona las salvaguardas apropiadas para tales transferencias e (ii) instaurar otras salvaguardas si decide no confiar en la Política.

## 3 Alcance

La política se aplica internacionalmente a todas las empresas de TP.

Según la función de una empresa de TP en el procesamiento, la política se aplicará como sigue:

- Si procesa datos personales como Controlador de datos, debe atenerse a las Partes 1 y 2 de la Política, o
- Si procesa datos personales como Procesador de datos en nombre de un Cliente, debe atenerse a las Partes 1 y 3 de la Política, así como a las instrucciones del Cliente que figuren en el contrato suscrito con dicho Cliente.

Algunas empresas de TP pueden actuar a la vez de Controlador de datos y Procesador de datos, por lo que deben atenerse a las Partes 1, 2 y 3 de la Política, según proceda.

La Política establece unos requisitos internacionales a los que deben atenerse todas las empresas de TP. Los requisitos del “**EEE**” y las “**NEV**” se aplican en adición a dichos requisitos internacionales. Los requisitos de la Política marcados con “**EEE**” se aplican cuando sus datos personales que se procesan están sujetos a las leyes y normativas aplicables en los países del EEE. Los requisitos de la Política marcados con “**NEV**” se aplican en los casos en que sus datos personales del EEE se transfieren a empresas de TP de países ajenos al EEE.

Las empresas de TP con sede en el EEE no tienen permitido establecer políticas de privacidad por países. Cuando un país ajeno al EEE desarrolle sus propias políticas de privacidad, estas deben hacer referencia a la presente Política y, al margen de lo que imponga cualquier legislación aplicable, no deben incluir disposiciones que contradigan los requisitos aplicables de esta Política.

#### **4 Conflicto entre la Política y las leyes y normativas locales**

Cuando exijan un nivel mayor de protección de sus datos personales, las leyes y normativas locales tendrán prioridad sobre esta Política. Además, los requisitos concretos de la Política resultarán de aplicación únicamente cuando lo permitan las leyes y normativas locales.

## Parte 2: Actividades del Controlador de datos

### 1 Procesamiento de sus datos personales

#### 1.1 Finalidades del procesamiento de sus datos personales

Las empresas de TP que actúan como Controladores de datos procesan sus datos personales con finalidades comerciales. Las categorías de Interesados y datos personales y las finalidades del procesamiento incluyen, sin limitarse a ello, las siguientes:

1. **Empleados, personal temporal, candidatos, contratistas independientes y becarios**, para procesos de recursos humanos y gestión de personal, que pueden abarcar cualquier tipo de procesamiento e incluyen la contratación, la planificación del personal, la gestión de la formación y el rendimiento, la compensación y las prestaciones, la gestión de bajas y compensaciones, la distribución de nóminas, la gestión de la información y las capacidades de los empleados, las encuestas entre empleados, las entrevistas y procesos de fin de contrato, y la salud y la seguridad. Dicho procesamiento abarca los datos personales de RR. HH., incluidos, aunque sin limitarse a ellos, los datos personales básicos (p. ej., nombre completo, edad y fecha de nacimiento); los estudios, la experiencia profesional y las afiliaciones (p. ej., historial de educación y formación, idiomas, pertenencia a sindicatos); información sobre viajes y gastos del empleado (p. ej., detalles de reservas de viajes, requisitos dietéticos, detalles de pasaporte y visados); las circunstancias sociales, la situación familiar y el estilo de vida (p. ej., estado civil, detalles de contacto de emergencia, religión o creencias religiosas); detalles básicos de RR. HH. (p. ej., cargo, puesto, situación geográfica, fecha de inicio); relacionados con la salud, el bienestar y las bajas (p. ej., motivo de la baja, discapacidad, acceso, detalles de requisitos especiales); relacionados con la formación y el rendimiento del empleado (p. ej., acciones disciplinarias, calificación de rendimiento, grabación de llamadas); detalles financieros (p. ej., datos de la cuenta bancaria, número de seguro nacional, pagos de bonificación); información fotográfica, de vídeo y de posición (p. ej., imágenes CCTV, datos de rastreo); comprobaciones de identificación y verificación de antecedentes (p. ej., resultados de chequeo de antecedentes penales, demostración de la capacidad de trabajar); acceso a sistemas (p. ej., acceso a registros de sistemas y a la información de seguimiento); credenciales de cuentas (p. ej., nombre de usuario, contraseña, preguntas de seguridad).
2. **Clientes**, para la gestión de relaciones con Clientes, que pueden abarcar cualquier tipo de procesamiento e incluyen el establecimiento de relaciones comerciales, ventas, marketing, negociación de contratos, estudios de mercado, gestión de relaciones comerciales existentes, facturación, servicios al Cliente, manejo de consultas, y para cumplir las obligaciones legales y normativas. Dicho procesamiento abarca los datos personales del Cliente, lo que incluye, sin limitarse a ello, los datos personales básicos (p. ej., nombre completo); información fotográfica, de vídeo y de situación (p. ej., imágenes CCTV); comprobaciones de identificación y verificación de antecedentes



(p. ej., resultados de chequeo de antecedentes penales); acceso a sistemas (p. ej., acceso a registros de sistemas y a la información de seguimiento); credenciales de cuentas (p. ej., nombre de usuario, contraseña, preguntas de seguridad).

3. **Cualquier otra parte**, para garantizar cualquier otra operación comercial, que puede abarcar cualquier tipo de procesamiento e incluir la gestión de proveedores, el cumplimiento, los informes, la diligencia debida, la gestión de edificios e instalaciones, la TI, las encuestas entre clientes, y para cumplir las obligaciones legales y normativas. Dicho procesamiento abarca los datos personales de terceros, lo que incluye, sin limitarse a ello, los datos personales básicos (p. ej., nombre completo); actividades comerciales (p. ej., bienes o servicios proporcionados); detalles financieros (p. ej., información de la cuenta bancaria); información fotográfica, de vídeo y de situación (p. ej., imágenes CCTV); comprobaciones de identificación y verificación de antecedentes (p. ej., resultados de chequeo de antecedentes penales); acceso a sistemas (p. ej., acceso a registros de sistemas y a la información de seguimiento); credenciales de cuentas (p. ej., nombre de usuario, contraseña, preguntas de seguridad).

## 1.2 Reglas que se deben seguir en el procesamiento de sus datos personales y datos confidenciales

Todas las empresas de TP y sus empleados deberán observar los siguientes principios al procesar sus datos personales:

### 1.2.1 Equidad y legalidad

Las empresas de TP deberán contar siempre con un fundamento jurídico para procesar sus datos personales y datos confidenciales, según lo establecido en las leyes y normativas locales aplicables.

EEE  
y  
NEV

Cuando el procesamiento de sus datos personales esté sujeto a las leyes y normativas aplicables en los países del EEE, las empresas de TP deberán basarse en uno de los siguientes motivos:

- Usted ha dado su consentimiento para el procesamiento de sus datos personales con una o más finalidades concretas;
- El procesamiento es necesario para la ejecución de un contrato suscrito entre usted y el Controlador de datos, o para tomar las medidas que nos solicite antes de suscribir un contrato;
- El procesamiento es necesario para el cumplimiento de una ley o normativa aplicable en un país del EEE al que está sujeta la empresa de TP;
- El procesamiento es necesario para proteger sus intereses vitales o los de otra persona física;



- El procesamiento es necesario para la realización de una tarea de interés público o en ejercicio de la autoridad oficial conferida a la empresa de TP o a un tercero a quien se revelen sus datos personales, o
- El procesamiento es necesario para los intereses legítimos de la empresa de TP o el tercero a quien se revelen sus datos personales, excepto cuando sobre dichos intereses prevalezcan sus intereses o sus derechos y libertades fundamentales.

Cuando el procesamiento de sus datos confidenciales esté sujeto a las leyes y normativas aplicables en los países del EEE, las empresas de TP deberán basarse en uno de los siguientes motivos:

- Usted ha dado su consentimiento explícito para el procesamiento de sus datos confidenciales con una o más finalidades concretas, excepto cuando lo prohíban las leyes y normativas aplicables a la empresa de TP en un país del EEE;
- El procesamiento es necesario para el cumplimiento de sus obligaciones y derechos concretos o los de la empresa de TP en el ámbito de la legislación laboral y de seguridad y protección social, y en la medida en que esté autorizado por las leyes y normativas aplicables a la empresa de TP en un país del EEE, cuyas leyes y normativas establecen salvaguardas adecuadas;
- El procesamiento es necesario para proteger sus intereses vitales o los de otra persona, en caso de que usted sea física o jurídicamente incapaz de otorgar su consentimiento;
- El procesamiento lo realiza, en el curso de las actividades legítimas y con las salvaguardas apropiadas, una fundación, una asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro con un objetivo político, filosófico, religioso o sindical, y a condición de que el procesamiento se aplique únicamente a los miembros del organismo o a personas que tengan contacto frecuente con él en relación con sus finalidades, y que sus datos personales no se revelen a terceros sin su consentimiento;
- El procesamiento está relacionado con datos personales que usted ha hecho públicos explícitamente;
- El procesamiento es necesario para el establecimiento, el ejercicio o la defensa de acciones judiciales, o cuando los tribunales actúen en su capacidad judicial, o
- El procesamiento de sus datos confidenciales es necesario con finalidades de medicina preventiva o laboral, para la evaluación de la capacidad laboral del empleado, el diagnóstico médico, la prestación de atención o tratamiento sanitario o social, o la gestión de los sistemas y servicios sanitarios o de asistencia social según lo establecido en las leyes y normativas aplicables a los países del EEE, y siempre que dichos datos confidenciales se procesen en aplicación de un contrato con un profesional sanitario sujeto a la obligación de secreto profesional según las leyes y normativas aplicables en los países del EEE, o por otra persona que también esté sujeta a una obligación de secreto equivalente.

Para el procesamiento de sus datos personales en relación con condenas penales y delitos o con medidas de seguridad relacionadas, sujeto a las leyes y normativas aplicables en los países del EEE, las empresas de TP solo procesarán dichos datos personales bajo el control de

un organismo oficial, o cuando el proceso esté autorizado por leyes y normativas aplicables en los países del EEE que establecen salvaguardas adecuadas para sus derechos y libertades.

Cuando un procesamiento se base en su consentimiento, las empresas de TP deberán:

- Asegurarse de que usted otorga su consentimiento de forma libre, concreta, informada y por indicación inequívoca de sus deseos (mediante una declaración o una acción claramente afirmativa) de aceptar el procesamiento;
- Asegurarse de que usted puede retirar su consentimiento fácilmente en cualquier momento, y de que recibe información sobre dicha capacidad antes de dar el consentimiento;
- Instaurar y mantener procesos para registrar la otorgación y la retirada de su consentimiento, y
- Asegurarse de que, si usted otorga su consentimiento como parte de una declaración escrita que incluye otros asuntos, se presente de una manera claramente distinguible de los otros asuntos, inteligible y que emplee un lenguaje claro y sencillo.

## **1.2.2 Transparencia**

Antes de recopilar datos personales, las empresas de TP deben proporcionarle cualquier información que requieran las leyes y normativas aplicables, y como mínimo la identidad y los datos de contacto del Controlador de datos y de su representante, si procede; las finalidades del procesamiento; los destinatarios o categorías de destinatarios de sus datos personales, y la existencia de sus derechos de acceso y rectificación de sus datos personales.

### **1.2.2.1 Datos personales obtenidos directamente de usted**

Además, las empresas de TP le proporcionarán la información que se detalla a continuación, por escrito o de otra forma, lo que incluye, cuando proceda, el formato electrónico.

Se proporcionarán de forma concisa, transparente y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo:

- Los datos de contacto del SVPP y/o DPO, cuando proceda;
- El fundamento jurídico del procesamiento;
- El interés legítimo que busca la empresa de TP o un tercero, cuando dicho interés constituya el fundamento jurídico del procesamiento;
- En caso de transferencias a países ajenos al EEE, el hecho de que la empresa de TP tiene intención de transferir sus datos personales a países ajenos al EEE, las medidas tomadas para proteger sus datos personales transferidos y los medios por los cuales usted puede obtener una copia o dónde se encuentran disponibles;
- El periodo de almacenamiento de sus datos personales o, si no es posible, los criterios utilizados para determinar dicho periodo;
- La existencia de sus derechos de:
  - Acceder a sus datos personales, eliminarlos, restringir el procesamiento y la portabilidad de datos, y oponerse al procesamiento. Este derecho de oposición se le señalará explícitamente, de forma clara e independientemente de cualquier otra información, cuando el procesamiento se base en el interés legítimo del

- Controlador de datos o cuando sus datos personales se procesen con finalidades de marketing directo;
- Retirar el consentimiento en cualquier momento en que exista un fundamento jurídico para el procesamiento de sus datos personales o datos confidenciales. Dicha retirada no afectará a la legalidad del procesamiento realizado antes de su solicitud de retirada de su consentimiento, y
  - Presentar una queja ante la APD del EEE competente;
  - Si sus datos personales deben facilitarse como requisito legal o contractual, o como requisito necesario para suscribir un contrato, y si usted tiene la obligación de facilitar sus datos personales y las posibles consecuencias de abstenerse, y
  - La existencia de una toma de decisiones automatizada, lo que incluye la generación de perfiles, e información significativa sobre la lógica empleada, así como la importancia y las consecuencias previsibles de dicho procesamiento para usted.

Las empresas de TP que tengan intención de procesar sus datos personales con una finalidad distinta de la inicial deberán comunicárselo antes de continuar con el procesamiento, con información sobre la otra finalidad y cualquier información relevante, según lo enumerado anteriormente.

#### **1.2.2.2 Datos personales no obtenidos directamente del Interesado**

Cuando sus datos personales no se obtengan directamente de usted, se le debe facilitar la información que se detalla anteriormente en la sección 1.2.2.1, así como las categorías de sus datos personales correspondientes, el origen de sus datos personales y si sus datos personales proceden de fuentes de acceso público.

Si usted no cuenta ya con dicha información, se le debe proporcionar en un plazo de 1 mes tras la obtención de sus datos personales, teniendo en cuenta las circunstancias concretas en que se procesen sus datos personales o, si sus datos personales se van a utilizar para ponerse en contacto con usted, como máximo en el momento de la primera comunicación con usted, o, si se prevé la revelación a un tercero, como máximo en el momento inicial en que se le revelen sus datos personales.

Dicha información no es necesaria si facilitarla resulta imposible o supondría un esfuerzo desproporcionado, si las leyes y normativas aplicables requieren expresamente la recopilación o la revelación o si sus datos personales seguirán siendo confidenciales, sujetos a una obligación de secreto profesional exigida por las leyes y normativas aplicables en los países del EEE.

Las empresas de TP que tengan intención de procesar sus datos personales con una finalidad distinta de la inicial deberán comunicárselo antes de continuar con el procesamiento, con información sobre la otra finalidad y cualquier información relevante, según lo enumerado anteriormente.

Las empresas de TP realizarán cualquier notificación o registro con una APD que exijan las leyes y las normativas aplicables.

Una versión pública actualizada de la presente Política y una lista actualizada de las empresas de TP vinculadas por la Política deberán resultar de fácil acceso en el sitio web del Grupo <https://teleperformance.com/en-us/data-privacy-information-and-inquires/>.

### **1.2.3 Limitación de la finalidad**

Las empresas de TP solo recopilarán sus datos personales con una o varias finalidades concretas, explícitas y legítimas, y no los procesarán de forma incompatible con dichas finalidades.

### **1.2.4 Calidad de los datos**

Sus datos personales serán adecuados, relevantes y no excesivos en relación con las finalidades con los cuales se procesan.

Usted es responsable de informar a Teleperformance de cualquier inexactitud o actualización de sus datos personales. No obstante, Teleperformance hará un esfuerzo razonable para asegurarse de que sus bases de datos sean tan exactas y actualizadas como resulte posible, lo que incluye la eliminación de sus datos personales inexactos.

### **1.2.5 Conservación de datos**

Sus datos personales no se conservarán más de lo necesario, y siempre se guardarán en aplicación de las siguientes reglas:

- El periodo de conservación durante el cual se guardan sus datos personales se revisará periódicamente;
- Este periodo de conservación será adecuado para la o las finalidades del procesamiento, y sus datos personales no se conservarán cuando dichas finalidades se hayan cumplido, y
- Cuando dejen de ser necesarios, sus datos personales se eliminarán o se anonimizarán de manera segura para garantizar la protección contra el acceso ilícito o ilegítimo.

## **2 Derechos de los interesados respecto a sus datos personales**

### **2.1 Derechos de los Interesados a acceder, corregir (“rectificación”), eliminar u oponerse**

Cuando así lo requieran las leyes y normativas aplicables, las empresas de TP le otorgarán el derecho a acceder a sus datos personales procesados por la empresa de TP.

Cuando así lo requieran las leyes y normativas aplicables, las empresas de TP también le otorgarán el derecho a corregir sin dilación indebida sus datos personales, cuando sean

incompletos o inexactos, en lo que se incluirá también alguna forma de proporcionar una declaración adicional.

Las empresas de TP deberán cumplir el procedimiento establecido en el Anexo 1 de la Política cuando respondan a sus solicitudes de acceso, corrección, eliminación y oposición.

EEE  
y  
NEV

### 2.1.1 Derecho de acceso

Se le proporcionará acceso a lo siguiente:

- Confirmación de si la empresa de TP procesa sus datos personales;
- Explicación de las finalidades del procesamiento, las categorías de datos personales y los destinatarios o categorías de destinatarios a los que se revelan sus datos personales (sobre todo los destinatarios de países ajenos al EEE) y las salvaguardas adecuadas conferidas a dichas transferencias;
- Si es posible, el periodo de almacenamiento de sus datos personales o, si no es posible, los criterios utilizados para determinar dicho periodo;
- Comunicación de sus datos personales sometidos a procesamiento y cualquier información disponible sobre su origen, cuando sus datos personales no se hayan obtenido de usted;
- La existencia de su derecho a solicitar a la empresa de TP la rectificación o la eliminación de sus datos personales o la restricción del procesamiento de sus datos personales, u oponerse a dicho procesamiento;
- El derecho a presentar una queja ante la APD del EEE competente, y
- Cuando la empresa de TP tome decisiones basadas únicamente en el procesamiento automatizado de sus datos personales, lo que incluye la generación de perfiles, información significativa sobre la lógica empleada para dicho procesamiento automático, así como la importancia y las consecuencias previsibles de dicho procesamiento para usted.

Las empresas de TP solo pueden rechazar una solicitud de acceso si pueden demostrar que:

- La empresa de TP es incapaz de verificar su identidad;
- Su derecho a dicha solicitud está limitado expresamente por una ley o normativa aplicable en un país del EEE, o
- Su solicitud afectaría a la protección de los derechos y libertades de terceros, cuando el borrado parcial de sus datos personales u otras medidas para mitigar tales efectos no resulten factibles razonablemente.

### 2.1.2 Derecho a la eliminación (Derecho a ser olvidado)

Las empresas de TP le otorgarán la posibilidad de solicitar la **eliminación** de sus datos personales sin dilación indebida si:

- Sus datos personales ya no son necesarios para la o las finalidades con que se recopilaron o procesaron de otro modo;

- Usted retira el consentimiento en que se basa el procesamiento y no existe otro fundamento legal para el procesamiento;
- Usted se opone al procesamiento realizado sobre la base de intereses legítimos del Controlador de datos cuando no prevalecen razones legítimas para imponer dicho procesamiento, o usted se opone al procesamiento con finalidades de marketing directo;
- Sus datos personales se han procesado ilegítimamente, o
- Sus datos personales deben eliminarse en cumplimiento de las leyes y normativas aplicables en los países del EEE a las que esté sujeto el Controlador de datos.

Cuando la empresa de TP que actúa como Controlador de datos haya hecho públicos los datos personales de usted sujetos a la solicitud de eliminación, deberá, teniendo en cuenta la tecnología disponible y el coste de la puesta en práctica, informar a otros Controladores de datos que estén procesando sus datos personales de su solicitud de eliminar cualquier enlace, copia o reproducción de dichos datos personales.

Las empresas de TP solo pueden rechazar su solicitud de eliminación si pueden demostrar que:

- La empresa de TP es incapaz de verificar su identidad;
- Su derecho a dicha solicitud está limitado expresamente por una ley o normativa aplicable en un país del EEE;
- Su solicitud afectaría a la protección de los derechos y libertades de terceros, cuando el borrado parcial de sus datos personales u otras medidas para mitigar tales efectos no resulten factibles razonablemente, o
- El procesamiento es necesario para (i) ejercer el derecho a la libertad de expresión e información; (ii) el cumplimiento de una obligación legal que requiere el procesamiento según lo establecido en las leyes y normativas aplicables en los países del EEE a las que está sujeto el Controlador de datos, o (iii) el establecimiento, el ejercicio o la defensa de acciones judiciales.

### 2.1.3 Derecho a la oposición

Usted tiene derecho a **oponerse** en cualquier momento al procesamiento de sus datos personales basado en los intereses legítimos de la empresa de TP, incluida la generación de perfiles, excepto si dicho procesamiento está permitido por las leyes y normativas aplicables en los países del EEE. Cuando la oposición esté justificada se detendrá el procesamiento, a menos que las empresas de TP puedan demostrar fundamentos legítimos apremiantes para continuar con el procesamiento que prevalezcan sobre sus intereses, derechos y libertades, o que sean necesarios para el establecimiento, el ejercicio o la defensa de acciones judiciales.

Además, usted tiene derecho a **oponerse** en cualquier momento, cuando así lo solicite y sin cargo, al procesamiento de sus datos personales con finalidades de marketing directo (incluida



la generación de perfiles, siempre que esté relacionada con el marketing directo). Dicho procesamiento se detendrá en cuanto sea razonablemente posible.

Las empresas de TP solo pueden rechazar una solicitud si pueden demostrar que:

- La empresa de TP es incapaz de verificar su identidad;
- Su derecho a dicha solicitud está limitado expresamente por una ley o normativa aplicable en un país del EEE, o
- La solicitud afectaría a la protección de los derechos y libertades de terceros, cuando el borrado parcial de los datos personales u otras medidas para mitigar tales efectos no resulten factibles razonablemente.

## 2.2 Su derecho a restringir el procesamiento

EEE  
y  
NEV

Usted tiene derecho a restringir el procesamiento de sus datos personales, y de que sus datos personales se separen en consecuencia, si:

- Usted impugna la exactitud de sus datos personales, durante un periodo que permita a la empresa de TP que actúe como Controlador de datos verificar la exactitud de sus datos personales;
- El procesamiento es ilícito y usted se opone a la eliminación de sus datos personales, y solicita en su lugar la restricción de su uso;
- La empresa de TP que actúa como Controlador de datos ya no necesita sus datos personales con la finalidad del procesamiento, pero usted los necesita para establecer, ejercer o defender acciones judiciales, o
- Usted se ha opuesto al procesamiento realizado sobre la base de los intereses legítimos del Controlador de datos, y aún queda por verificar si los motivos legítimos del Controlador de datos prevalecen sobre los suyos.

Cuando el procesamiento está restringido, las empresas de TP solo pueden procesar sus datos personales, con la excepción del almacenamiento:

- Con su consentimiento;
- Para establecer, ejercer o defender acciones judiciales;
- Para proteger los derechos de otra persona física o jurídica, o
- Por motivos importantes de interés público, según la definición establecida en las leyes y normativas aplicables en los países del EEE.

Cuando las empresas de TP hayan restringido el procesamiento por haberlo solicitado usted, deberán informarle de dicha restricción de procesamiento antes de que se levante.

Las empresas de TP solo pueden rechazar una solicitud de restricción si pueden demostrar que:

- La empresa de TP es incapaz de verificar su identidad;
- Su derecho a dicha solicitud está limitado expresamente por una ley o normativa aplicable en un país del EEE, o

- Su solicitud afectaría a la protección de los derechos y libertades de terceros, cuando el borrado parcial de sus datos personales u otras medidas para mitigar tales efectos no resulten factibles razonablemente.

Las empresas de TP deberán cumplir el procedimiento establecido en el Anexo 1 de la Política cuando respondan a sus solicitudes de restricción.

### 2.3 Su derecho a la portabilidad de datos

EEE  
y  
NEV

Cuando el procesamiento se base en su consentimiento o en un contrato, y se realice por medios automáticos, usted tiene derecho a solicitar:

- La recepción de los datos personales que usted ha facilitado a una empresa de TP que actúa como Controlador de datos, en un formato estructurado, de uso común y legible por máquina, y
- La transmisión de sus datos personales a otro Controlador de datos sin que el Controlador de datos inicial ponga obstáculos a la transmisión directa de dichos datos de un Controlador de datos a otro, siempre que sea técnicamente posible.

Las empresas de TP solo pueden rechazar una solicitud de portabilidad si pueden demostrar que:

- La empresa de TP es incapaz de identificarle;
- Su derecho a dicha solicitud está limitado expresamente por una ley o normativa aplicable en un país del EEE, o
- Su solicitud afectaría a la protección de los derechos y libertades de terceros, cuando el borrado parcial de los datos personales u otras medidas para mitigar tales efectos no resulten factibles razonablemente.

Su solicitud de portabilidad de sus datos personales no constituye perjuicio de su derecho a solicitar la eliminación según lo establecido en la Parte 2, Sección 2.1.2 de la Política, y no afectará negativamente a derechos y libertades ajenos.

Las empresas de TP deberán cumplir el procedimiento establecido en el Anexo 1 de la Política cuando respondan a sus solicitudes de portabilidad de datos.

### 2.4 Toma automatizada de decisiones individuales

EEE  
y  
NEV

Usted tiene derecho a oponerse a cualquier decisión basada únicamente en el procesamiento automatizado de sus datos personales, incluida la generación de perfiles, que tenga un efecto legal para usted o le afecte significativamente de cualquier otro modo.

Las empresas de TP solo pueden rechazar una solicitud de este tipo si pueden demostrar que la decisión tomada:

- Es necesaria para suscribir o cumplir un contrato entre usted y una empresa de TP que actúa de Controlador de datos, o se basan en su consentimiento explícito. En estos

casos, las empresas de TP tomarán las medidas adecuadas para salvaguardar sus derechos y libertades y sus intereses legítimos, al menos en lo relativo al derecho a obtener intervención humana por parte de las empresas de TP, con el fin de expresar su punto de vista o de impugnar la decisión, o

- Están autorizadas por las leyes y normativas aplicables en los países del EEE, que también establecen medidas para salvaguardar sus derechos y libertades y sus intereses legítimos.

Las empresas de TP solo pueden tomar decisiones basadas únicamente en el procesamiento automatizado de sus datos confidenciales si han instaurado medidas adecuadas para salvaguardar sus derechos y libertades y sus intereses legítimos, y cuando usted haya dado su consentimiento explícito, o cuando el procesamiento sea necesario por motivos sustanciales de interés público según lo establecido en las leyes y normativas aplicables en los países del EEE.

Las empresas de TP deberán cumplir el procedimiento establecido en el Anexo 1 de la Política cuando respondan a su oposición a decisiones que le afectan basadas en el procesamiento automático, incluida la generación de perfiles.

### 3 Transferencias de datos personales

#### 3.1 Transferencias dentro del EEE o desde el EEE a un país adecuado

EEE  
y  
NEV

Aquí se describe lo que ocurre cuando una empresa de TP con sede en el EEE transfiere sus datos personales a uno de los siguientes:

- A otra empresa de TP o a un tercero también con sede en el EEE. Un ejemplo sería una transferencia de sus datos personales de una empresa de TP de Francia a una empresa de TP de Italia, o
- A otra empresa de TP o a un tercero con sede en un país adecuado. Un ejemplo sería una transferencia de sus datos personales de una empresa de TP de España a un tercero de Argentina.

Las leyes y normativas aplicables en los países del EEE autorizan las transferencias de sus datos personales entre organizaciones con sede en el EEE, o de una organización con sede en el EEE a otra organización con sede en un país adecuado. Por tanto, Teleperformance no necesita tomar medidas adicionales en estos casos.

#### 3.2 Transferencias desde el EEE a un país no adecuado

EEE  
y  
NEV

Aquí se describe lo que ocurre cuando una empresa de TP con sede en el EEE transfiere sus datos personales a otra empresa de TP o a un tercero con sede en un país no adecuado. Un ejemplo sería una transferencia de sus datos personales de una empresa de TP de Irlanda a

una empresa de TP de Filipinas, o una empresa de TP de Alemania que externaliza en un tercero de Turquía.

Cuando una empresa de TP del EEE transfiera sus datos personales a otra empresa de TP con sede en un país no adecuado, dicha transferencia está permitida siempre que la empresa de TP receptora haya puesto en práctica la Política y cumpla sus requisitos, incluidos los marcados con “NEV”.

Cuando una empresa de TP del EEE que actúa como Controlador de datos o como Procesador de datos en nombre de una empresa de TP que actúa como Controlador de datos transfiera sus datos personales a un tercero con sede en un país no adecuado, o a otra empresa de TP que no haya puesto en práctica la Política (incluidos los requisitos de la Política marcados con “NEV”), la empresa de TP que realiza el envío tomará medidas adicionales para proteger sus datos personales transferidos (p. ej., incorporación en el contrato suscrito con el tercero de las Cláusulas estándar de protección de datos que procedan, establecidas por la Comisión Europea o una APD del EEE), o se asegurará de que la transferencia cumpla una de las condiciones establecidas por las leyes y normativas aplicables en los países del EEE (p. ej., usted ha dado su consentimiento explícito a la transferencia [después de haber recibido información sobre los posibles riesgos de dichas transferencias para usted a causa de la ausencia de una decisión de adecuación y las salvaguardas adecuadas], o la transferencia es necesaria para la ejecución de un contrato suscrito entre usted y el Controlador de datos, o para la puesta en práctica de las medidas precontractuales tomadas en respuesta a la solicitud de usted).

Si esto no es posible, la empresa de TP en la que se origina la transferencia puede realizarla si es necesaria para intereses legítimos apremiantes de la empresa de TP que actúa como Controlador de datos, siempre que:

- La transferencia o el conjunto de transferencias de sus datos personales no sea repetitivo y solo concierna a un número limitado de Interesados;
- Sus intereses o sus derechos y libertades no prevalezcan sobre los intereses legítimos de la empresa de TP que actúa como Controlador de datos;
- La empresa de TP que actúa como Controlador de datos haya evaluado todas las circunstancias relacionadas con la transferencia y, basándose en dicha evaluación, haya proporcionado las salvaguardas adecuadas respecto a la privacidad y la protección de datos, y
- La empresa de TP que actúa como Controlador de datos informe a las APD del EEE competentes, así como a usted, de la transferencia y los intereses legítimos apremiantes.

### **3.3 Transferencias desde países ajenos al EEE a otros países**

Aquí se describe la transferencia de sus datos personales por parte de una empresa de TP ajena al EEE a otra empresa de TP o a un tercero con sede en otro país. Un ejemplo sería una

transferencia de sus datos personales de una empresa de TP de Albania a una empresa de TP de China, o una empresa de TP de México que externaliza en España.

Cualquier transferencia de sus datos personales de un país ajeno al EEE a cualquier otro país se realizará con la protección adecuada y razonable, y en cumplimiento de las leyes y normativas aplicables a la empresa de TP en la que se origina la transferencia, en especial, aunque sin limitarse a ello, cualquier requisito legal sobre transferencias de sus datos personales o relativo a la seguridad.

NEV

Cuando sus datos personales transferidos desde el EEE a empresas de TP o terceros ajenos al EEE se transfieran a otras empresas de TP o terceros ajenos al EEE, la empresa de TP del EEE en la que se origina la transferencia tomará las medidas adecuadas para asegurarse de que dichas transferencias se atengan a lo establecido anteriormente en la Parte 2, Sección 0.

## 4 Seguridad de la información

### 4.1 Seguridad y confidencialidad

Teleperformance instaurará las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para proteger sus datos personales contra pérdida accidental, alteración, revelación o acceso no autorizados, en especial cuando el procesamiento incluya la transmisión de datos por una red, y contra todas las demás formas ilícitas de procesamiento.

Teniendo en cuenta el estado de la técnica y el coste de su implantación, dichas medidas deben garantizar un nivel de seguridad de sus derechos y libertades adecuado a la gravedad y la probabilidad de los riesgos que representa el procesamiento y a la naturaleza de sus datos personales que se deben proteger, así como al alcance, el contexto y las finalidades del procesamiento. Dichas medidas pueden incluir, según proceda:

- La seudonimización y el cifrado de sus datos personales;
- La capacidad de garantizar la continuidad de la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la adaptabilidad de los sistemas y servicios de procesamiento;
- La capacidad de restablecer la disponibilidad y el acceso a sus datos personales dentro de un plazo razonable en caso de incidencia física o técnica, o
- Procesos para chequear, comprobar y evaluar periódicamente la eficacia de las medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar la seguridad del procesamiento.

Los criterios de seguridad deben ajustarse a las leyes y normativas locales de privacidad y protección de datos, así como a los requisitos contractuales.

### 4.2 Filtración de datos personales

En caso de filtración de datos personales, Teleperformance debe poner en práctica un plan de respuesta a la incidencia.

EEE  
y  
NEV

Si es probable que la filtración de datos personales tenga como resultado un alto riesgo para sus derechos y libertades, las empresas de TP deberán informarle de dicha filtración, sin dilación indebida y en lenguaje claro y conciso, con:

- La naturaleza de la filtración;
- El nombre y los datos de contacto del SVPP y/o DPO, cuando proceda, u otro contacto del que se pueda obtener información adicional;
- Las consecuencias probables de la filtración, y
- Las medidas tomadas o propuestas por la empresa de TP para gestionar la filtración, lo que incluye, cuando proceda, las medidas para mitigar sus posibles efectos adversos.

Dicha notificación puede no ser necesaria si:

- La empresa de TP ha puesto en práctica medidas de protección técnicas y organizativas apropiadas, y esas medidas se han aplicado a sus datos personales afectados por la filtración, sobre todo si hacen que los datos personales resulten ininteligibles para cualquier persona que no esté autorizada a acceder a ellos (p. ej., cifrado);
- La empresa de TP ha tomado medidas posteriormente para asegurarse de la improbabilidad de que se materialice el alto riesgo para sus derechos y libertades, o
- Conllevaría un esfuerzo desproporcionado, en cuyo caso, las empresas de TP emitirán un comunicado público o tomarán una medida similar por la cual usted reciba la información de manera igualmente eficaz.

## 5 Relación con los Procesadores de datos

EEE  
y  
NEV

Cuando las empresas de TP que actúan como Controladores de datos contraten procesadores o subprocesadores de datos externos, deberán realizar las comprobaciones de diligencia debida para evaluar la capacidad de dichos procesadores o subprocesadores de datos externos para proporcionar garantías suficientes respecto a las medidas técnicas y organizativas que rigen el procesamiento previsto, de modo que el procesamiento cumpla los requisitos de seguridad y confidencialidad establecidos anteriormente en la Parte 2, Sección 4.1.

Además, las empresas de TP se asegurarán de que existen contratos por escrito, y estipularán cualquier requisito legal de protección de datos.

## 6 Privacidad por diseño y por defecto

### 6.1 Privacidad por diseño

Teniendo en cuenta la tecnología de vanguardia, el coste de implantación y la naturaleza, el alcance, el contexto y las finalidades del procesamiento, así como los riesgos de las variaciones de la probabilidad y la gravedad en relación con sus derechos y libertades que plantea el procesamiento, las empresas de TP deberán, tanto en el momento de la determinación de los medios de procesamiento como en el momento del procesamiento propiamente dicho, implantar las medidas técnicas y organizativas apropiadas (p. ej., seudonimización) para preservar los principios de privacidad y protección de datos (p. ej., minimización de datos) en los productos, procesos, tecnologías, sistemas, programas y dispositivos nuevos o modificados que se prevean, cuando corresponda, de manera efectiva, e integrar las salvaguardas necesarias en el procesamiento de sus datos personales.

### 6.2 Privacidad por defecto

Las empresas de TP deberán implantar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar que, por defecto, se procesen únicamente sus datos personales necesarios para cada finalidad de procesamiento concreta. Este requisito se aplica a la cantidad de sus datos personales recopilados, al alcance del procesamiento, al periodo de almacenamiento y a la accesibilidad. En especial, por defecto, sus datos personales no se pondrán a disposición de un número indefinido de personas físicas sin que usted intervenga.

## 7 Cooperación con las APD

Todas las empresas de TP y sus empleados tienen la obligación de cooperar, de responder con diligencia y de forma adecuada a cualquier consulta o solicitud, incluida una auditoría, por parte de las APD locales competentes, y de seguir las instrucciones de dichas APD.

NEV | Además, la empresa de TP que corresponda y la Oficina de Privacidad cooperarán con las APD del EEE competentes si surge cualquier problema relacionado con la Política, y seguirán cualquier instrucción o consejo que les den dichas APD.

## 8 Gestión de solicitudes y quejas

NEV | Teleperformance mantiene un procedimiento interno de solicitud y gestión de quejas, que permite a los Interesados enviar solicitudes relacionadas con sus derechos según lo establecido anteriormente en la Parte 2, Sección 2, así como plantear dudas sobre el cumplimiento de la Política por parte de cualquier empresa de TP.

Todas las empresas de TP deben atenerse al procedimiento de derechos de interesados de Teleperformance, en las actividades de Controlador de datos, cuando gestionen solicitudes o quejas de Interesados.



Los Interesados deben enviar las solicitudes relacionadas con sus derechos al contacto local identificado en la notificación de privacidad y protección de datos correspondiente, cumplimentando y enviando el formulario online de <http://teleperformance.com/en-us/data-privacy-information-and-inquires/> o escribiendo por correo electrónico a [privacy@teleperformance.com](mailto:privacy@teleperformance.com), y deben enviar sus quejas sobre la Política por correo electrónico a [privacy@teleperformance.com](mailto:privacy@teleperformance.com).

Nadie sufrirá discriminación por haber enviado una solicitud o una queja.

Aunque Teleperformance insta a los Interesados a recurrir al procedimiento exclusivo de gestión de quejas de Teleperformance, tienen derecho a presentar una queja directamente ante la APD competente y recurrir a la vía judicial.

## 9 Derechos de los interesados en calidad de beneficiarios o terceros de TP

NEV

Cuando sus datos personales cuyo procesamiento esté sujeto a las leyes y normativas aplicables en los países del EEE se hayan transferido a empresas de TP ajenas al EEE o a terceros, en aplicación de los requisitos de la Política, tiene derecho a exigir el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Parte 1, Secciones 2 (Finalidad), 3 (Alcance), y 4 (Conflicto entre la Política y las leyes y normativas locales), así como en la Parte 2 de la Política, como beneficiarios externos según lo establecido en la Parte 2, Sección 10 de la Política.

Este derecho abarca los recursos judiciales por cualquier transgresión de sus derechos, y el derecho a recibir una compensación.

Puede optar por presentar su queja ante:

- Los tribunales con jurisdicción sobre la empresa de TP del EEE en la que se ha originado la transferencia;
- Los tribunales con jurisdicción sobre el lugar donde usted tiene su residencia habitual en el EEE, o
- La APD del EEE competente en el país del EEE donde usted tiene su residencia habitual, donde trabaja o donde tuvo lugar la presunta infracción.

## 10 Responsabilidad

NEV

Teleperformance SE acepta la responsabilidad y acuerda tomar las medidas necesarias para paliar cualquier infracción de los requisitos contenidos en la Política por parte de empresas de TP ajenas al EEE, y abonar una compensación por cualquier daño material o inmaterial que resulte de dicha infracción. En este caso, usted tendrá los mismos derechos y recursos contra Teleperformance SE que si se hubiera producido una infracción en el EEE.

Dicha responsabilidad se aplica únicamente si sus datos personales están sujetos a las leyes y normativas aplicables en los países del EEE y se han transferido a empresas de TP ajenas al EEE o a terceros en aplicación de la Política.

La carga probatoria para demostrar que Teleperformance no es responsable de ningún daño recaerá en Teleperformance SE. Cuando Teleperformance SE pueda demostrar que la empresa de TP ajena al EEE no es responsable del acto, podrá eximirse de cualquier responsabilidad según lo descrito anteriormente.

## 11 Conflicto entre la Política y las leyes y normativas locales

EEE  
y  
NEV

Las empresas de TP evaluarán cualquier juicio emitido por un tribunal ajeno al EEE, o cualquier decisión tomada por un organismo oficial administrativo ajeno al EEE, que requiera la transferencia o la revelación de sus datos personales cuyo procesamiento esté sujeto a las leyes y normativas aplicables en los países del EEE, para garantizar que dicha transferencia o revelación se realice según lo establecido en las leyes y normativas aplicables en los países del EEE.

Sin perjuicio de los requisitos establecidos anteriormente en la Parte 1, Sección 4, cuando una ley o normativa local pueda impedir el cumplimiento de cualquier requisito contenido en la Política o tenga un efecto sustancial en las garantías que proporciona la Política, en especial las marcadas con “NEV”, la empresa de TP afectada informará sin dilación a la Oficina de Privacidad, a no ser que lo prohíba cualquier organismo legislativo o policial, institución de seguridad del Estado u orden judicial (p. ej., la prohibición, según el derecho penal, de preservar la confidencialidad en caso de investigación policial).

En circunstancias en las que un incumplimiento de la Política no tendría ningún efecto sustancial sobre las garantías aquí establecidas, prevalecerán las leyes y normativas locales.

La Oficina de privacidad decidirá sobre las medidas apropiadas para resolver el conflicto, y cuando sea probable que una ley o normativa local ajena al EEE aplicable a una empresa de TP tenga un efecto adverso considerable en las garantías que proporciona la Política, informará de ello a la APD del EEE competente.

Si Teleperformance recibe una solicitud legalmente vinculante de revelación de sus datos personales procesados, por parte de un organismo legislativo o policial, una institución de seguridad del Estado o una orden judicial ajenos al EEE, se aplicarán las siguientes reglas:

- Teleperformance evaluará cada solicitud de revelación caso por caso e informará a la APD del EEE competente sobre la solicitud, incluyendo información sobre los datos personales solicitados, el organismo que los solicita y el fundamento jurídico de la divulgación, a menos que esté prohibido (p. ej., prohibición por derecho penal para preservar la confidencialidad de una investigación policial);
- Cuando esté prohibida la suspensión de la solicitud y/o la notificación (p. ej., prohibición por derecho penal para preservar la confidencialidad de una investigación policial), Teleperformance hará todos los esfuerzos razonables para solicitar una exención de dicha prohibición con el fin de poder comunicarse con la APD del EEE competente con tanta información como sea posible y cuanto antes, y conservará pruebas de la solicitud de exención, y

- Cuando se haya denegado dicha solicitud de exención, Teleperformance proporcionará anualmente información general sobre las solicitudes recibidas (p. ej., número de solicitudes de revelación, tipo de datos solicitados, solicitante si es posible) a las APD del EEE competentes.

En cualquier caso, las transferencias de sus datos personales a cualquier organismo público no podrán ser de gran volumen, desproporcionadas ni indiscriminadas de una manera que sobrepase lo necesario en una sociedad democrática.

## **Parte 3: Actividades del Procesador de datos**

### **1 Procesamiento de sus datos personales**

#### **1.1 Finalidades del procesamiento de sus datos personales**

Las empresas de TP que actúen en nombre de los Clientes de Teleperformance pueden procesar sus datos personales con la finalidad de prestar servicio a dichos Clientes. La naturaleza y las categorías de sus datos personales, así como las finalidades del procesamiento, vienen determinados por los Clientes de Teleperformance, y variarán según sus instrucciones y los servicios prestados por las empresas de TP.

Según las actividades comerciales de Teleperformance y las finalidades previstas, la naturaleza que se espera que tengan los datos personales cubiertos por la Política y sus categorías incluyen, sin limitarse a ello, las siguientes:

1. Clientes de los Clientes, dado que las principales actividades comerciales del Grupo son la prestación externalizada de servicios de gestión de relaciones de los Clientes. Dicho procesamiento puede abarcar cualquier tipo de procesamiento y cualquier categoría de datos personales relacionados con los clientes del Cliente, según las instrucciones del Cliente, lo que incluye, sin limitarse a ello, los datos personales básicos (p. ej., nombre completo, edad y fecha de nacimiento); las actividades comerciales (p. ej., los servicios que proporcionan los Clientes); las circunstancias sociales, la situación familiar y el estilo de vida (p. ej., personas a su cargo, cónyuge, pareja, detalles familiares; religión o creencias religiosas; condenas y antecedentes penales); datos sobre la salud física y mental, así como dolencias y enfermedades); detalles financieros (p. ej., información de la cuenta bancaria, número de seguro nacional); información fotográfica, de vídeo y de situación (p. ej., imágenes CCTV); comprobaciones de identificación y verificación de antecedentes (p. ej., resultados de chequeo de antecedentes penales o de situación crediticia).
2. Solicitantes de visado, ya que las empresas de TP pueden proporcionar servicios externalizados para solicitudes de visado. Dicho procesamiento puede abarcar cualquier tipo de procesamiento y cualquier categoría de datos personales relacionados con los solicitantes de visado, según las instrucciones del Cliente, lo que incluye, sin limitarse a ello, los datos personales básicos (p. ej., nombre completo, edad y fecha de nacimiento, detalles del pasaporte, datos biométricos); las actividades comerciales (p. ej., las actividades comerciales del Interesado); las circunstancias sociales, la situación familiar y el estilo de vida (p. ej., personas a su cargo, cónyuge, pareja, detalles familiares; religión o creencias religiosas; condenas y antecedentes penales); datos sobre la salud (p. ej., detalles sobre la salud física y mental, así como dolencias y enfermedades); detalles financieros (p. ej., información de la cuenta bancaria; número de seguro nacional); información fotográfica, de vídeo y de situación (p. ej., imágenes fotográficas); comprobaciones de identificación y verificación de antecedentes (p. ej., resultados de chequeo de antecedentes penales o de situación crediticia).

3. Cualesquiera datos personales procesados en relación con servicios de traducción o interpretación externalizados, lo que puede incluir, sin limitarse a ello: Datos personales del Cliente, el paciente, los colaboradores comerciales o el servicio público. Dicho procesamiento puede abarcar cualquier tipo de procesamiento y cualquier categoría de datos personales procesados en el contexto de los servicios de traducción e interpretación, lo que puede incluir, sin limitarse a ello, los datos personales básicos (p. ej., nombre completo, edad y fecha de nacimiento); los estudios, la experiencia profesional y las afiliaciones (p. ej., historia de educación y formación, idiomas, pertenencia a sindicatos); información sobre viajes y gastos del empleado (p. ej., detalles de reservas de viajes, requisitos dietéticos, detalles de pasaporte y visados); las circunstancias sociales, la situación familiar y el estilo de vida (p. ej., estado civil, datos de contacto de emergencia, religión o creencias religiosas); datos relacionados con la salud y el bienestar (p. ej., discapacidad, acceso, detalles de requisitos especiales, datos genéticos); detalles financieros (p. ej., información de la cuenta bancaria, número de seguro nacional, pagos de bonificación); comprobaciones de identificación y verificación de antecedentes (p. ej., resultados de chequeo de antecedentes penales, demostración de la capacidad de trabajar).
4. Clientes y personas que participan en encuestas, ya que las empresas de TP pueden prestar servicios externalizados de encuestas entre clientes. Dicho procesamiento puede abarcar cualquier tipo de procesamiento y cualquier categoría de datos personales procesados en el contexto de la realización de encuestas, lo que puede incluir, sin limitarse a ello, los datos personales básicos (p. ej., edad); las circunstancias sociales, la situación familiar y el estilo de vida (p. ej., detalles familiares, religión o creencias religiosas); datos relacionados con la salud (p. ej., detalles sobre la salud física y mental, así como dolencias y enfermedades).

## **1.2 Reglas que se deben seguir en el procesamiento de sus datos personales**

Cuando actúen en nombre de un Cliente, todas las empresas de TP y sus empleados deben respetar las instrucciones relativas al procesamiento de sus datos personales y las medidas de seguridad y confidencialidad establecidas en el contrato de cada Cliente, y observar los siguientes principios:

### **1.2.1 Ayuda a los Clientes en el cumplimiento de leyes y normativas**

Las empresas de TP que actúen como Procesadores de datos ayudarán razonablemente a los Clientes a atenerse a las leyes y normativas, p. ej., asegurándose del procesamiento transparente de sus datos personales y de la calidad de los datos.

En especial, se debe informar a los Clientes sobre los subprocesadores y/o los procesadores de datos externos relevantes para sus respectivos procesamientos.

Una versión pública actualizada de la Política y una lista actualizada de las empresas de TP vinculadas por la Política deberán resultar de fácil acceso para los Interesados en el sitio web del Grupo <https://teleperformance.com/en-us/data-privacy-information-and-inquires/>.

NEV

Cuando los Clientes se basen en la Política para las transferencias realizadas por Teleperformance en su nombre, las Partes 1 y 3 de la Política se incorporarán en el contrato de dichos Clientes.

### 1.2.2 Cumplimiento de las instrucciones de los Clientes

Las empresas de TP solo procesarán sus datos personales en nombre de los Clientes y en cumplimiento de sus instrucciones.

En especial, Teleperformance tomará las medidas necesarias, según las instrucciones de los Clientes, para actualizar, corregir, eliminar o anonimizar cualquier dato personal procesado en su nombre. Todos los subprocesadores y procesadores de datos externos a los que se hayan revelado sus datos personales deben estar informados de dichas instrucciones y seguirlas.

EEE  
y  
NEV

Las empresas de TP deberán seguir las instrucciones documentadas del Cliente, incluso en lo relativo a las transferencias de sus datos personales a un país ajeno al EEE, excepto si así lo exigen las leyes y normativas aplicables en los países del EEE a los que están sujetas las empresas de TP. En ese caso, las empresas de TP deberán informar a los Clientes de dicho requisito legal antes de que se realice el procesamiento, excepto si las leyes y normativas aplicables en los países del EEE prohíben dicha notificación por motivos importantes de interés público.

Si una empresa de TP no tiene posibilidad de seguir las instrucciones razonables del Cliente, informará sin dilación a la Oficina de Privacidad y al Cliente, y Teleperformance tratará de seguir las instrucciones del Cliente teniendo en cuenta las leyes y normativas locales aplicables en los países del EEE y la Política. Si el Cliente rechaza razonablemente los intentos de Teleperformance de seguir las instrucciones del Cliente, y ni Teleperformance ni el Cliente dan con una solución que permita seguir las instrucciones del Cliente, Teleperformance permitirá que el Cliente suspenda, por motivos legítimos de privacidad y protección de datos según lo establecido en las leyes y normativas aplicables en los países del EEE, la transferencia de sus datos personales afectados hasta que la empresa de TP pueda seguir las instrucciones razonables del Cliente, y/o rescindir la parte concreta de los servicios afectada según el pedido de trabajo o la Declaración de trabajo que corresponda, en aplicación de los recursos contractuales establecidos en el contrato suscrito con dicho Cliente, pero solo en la medida en que dicha situación obstaculice considerablemente la capacidad de Teleperformance de prestar los servicios a dicho Cliente.

Cuando quede rescindida la prestación de servicios a un Cliente, todos sus datos personales procesados en nombre de dicho Cliente por parte de Teleperformance y cualquier procesador de datos externo, a elección del Cliente y según lo establecido en las cláusulas relevantes de su contrato con Teleperformance, se devolverán de manera segura (incluidas todas las copias) al Cliente o se destruirán (incluidas todas las copias), en cuyo caso Teleperformance deberá proporcionar demostración a dicho Cliente. Dicha devolución o destrucción debe realizarse en un plazo de 30 días tras la rescisión del contrato entre el Cliente y Teleperformance, que puede ampliarse a 90 días (o más con el visto bueno del CPO), según el plazo acordado en ese contrato.

Cuando las leyes y normativas requieran el almacenamiento por parte de Teleperformance de sus datos personales transferidos, se informará al Cliente y se le proporcionarán garantías de que se va a salvaguardar la confidencialidad de sus datos personales, y se dejarán de procesar activamente dichos datos personales.

### **1.2.3 Ayuda a los Clientes en la gestión de las solicitudes que curse usted**

Teleperformance prestará apoyo a los Clientes en la gestión de cualquier solicitud que curse usted en el ejercicio de sus derechos, lo que incluye las solicitudes de acceso, corrección o eliminación de sus datos personales según lo establecido en las leyes y normativas aplicables.

En especial, las empresas de TP, así como cualquier subprocesador y cualquier procesador de datos externo, cuando proceda, instaurarán las medidas técnicas y organizativas apropiadas dentro de lo posible, si así lo solicitan los Clientes, para cumplir sus obligaciones de responder a las solicitudes que curse usted en ejercicio de sus derechos, lo que incluye el suministro de cualquier información útil para cumplir las solicitudes.

EEE  
y  
NEV

Cuando Teleperformance reciba directamente una solicitud de usted, se lo comunicará de inmediato al Cliente que corresponda, en cuyo caso el Cliente seguirá siendo responsable de gestionarla, excepto si ha autorizado expresamente a Teleperformance para ello. En estos casos, Teleperformance seguirá las instrucciones contenidas en el contrato del Cliente. Los costes de las solicitudes gestionadas directamente por Teleperformance correrán por cuenta del Cliente, excepto si se estipula lo contrario en el contrato suscrito con dicho Cliente.

### **1.2.4 Obtención de autorización de los Clientes para usar subprocesadores o procesadores de datos externos**

EEE  
y  
NEV

Teleperformance no puede usar ningún subprocesador o procesador de datos externo hasta después de notificárselo al Cliente, siempre que este no se oponga al uso de dicho subprocesador o procesador de datos externo en un plazo de treinta (30) días tras la recepción de la notificación, salvo que se estipule lo contrario en el contrato firmado con el Cliente.



En el caso de un subprocesador, este procesará sus datos personales siguiendo las instrucciones del Cliente y las obligaciones de privacidad y protección de datos de Teleperformance establecidas en el contrato suscrito entre Teleperformance y el Cliente.

En el caso de un procesador de datos externo, Teleperformance solo designará a terceros que ofrezcan garantías suficientes respecto a las obligaciones de privacidad contraídas por Teleperformance en aplicación de la Parte 3 de la Política. En especial, dichos procesadores de datos externos se comprometerán mediante un contrato u otro instrumento jurídico, según lo establecido en las leyes y normativas aplicables en los países del EEE, a procesar sus datos personales siguiendo las instrucciones del Cliente y las obligaciones de privacidad y protección de datos de Teleperformance establecidas en el contrato suscrito entre Teleperformance y su Cliente, y a demostrar que las medidas técnicas y organizativas son adecuadas para garantizar la protección necesaria, teniendo en cuenta la Parte 3, Sección 3.1 de la Política.

Si el Cliente se opone a la adición o la sustitución de un subprocesador o un procesador de datos externo, Teleperformance (i) se ofrecerá a no realizar el cambio u (ii) ofrecerá al Cliente una solución alternativa, incluido el uso de otro subprocesador o procesador de datos externo. Si el Cliente rechaza la solución alternativa ofrecida por Teleperformance por motivos legítimos de privacidad y protección de datos, según lo establecido en las leyes y normativas sobre privacidad aplicables en el EEE, el Cliente puede rescindir la parte de los servicios afectada según la Declaración de trabajo correspondiente, de conformidad con los recursos contractuales establecidos en el acuerdo suscrito con dicho Cliente.

## 2 Transferencias de sus datos personales

EEE  
y  
NEV

Las transferencias de sus datos personales a los subprocesadores y procesadores de datos externos se realizarán de conformidad con la Parte 3, Sección 1.2.4 de la Política y los requisitos establecidos a continuación.

### 2.1 Transferencias dentro del EEE o del EEE a un país adecuado

EEE  
y  
NEV

Aquí se describe lo que ocurre cuando una empresa de TP con sede en el EEE transfiere sus datos personales a uno de los siguientes:

- A un subprocesador secundario o a un procesador de datos externo que también tenga sede en el EEE. Un ejemplo sería una transferencia de datos personales de una empresa de TP de Francia a un subprocesador de Italia, o
- A un subprocesador o procesador de datos externo con sede en un país adecuado. Un ejemplo sería una transferencia de datos personales de una empresa de TP de España a un procesador de datos externo de Argentina.

Las leyes y normativas aplicables en los países del EEE autorizan las transferencias de sus datos personales entre organizaciones con sede en el EEE, o de una organización con sede en el EEE a otra organización con sede en un país adecuado. Por tanto, Teleperformance no necesita tomar medidas adicionales en estos casos.

## 2.2 Transferencias desde el EEE a un país no adecuado

EEE  
y  
NEV

Aquí se describe lo que ocurre cuando una empresa de TP con sede en el EEE transfiere sus datos personales a un subprocesador o procesador de datos externo con sede en un país no adecuado. Un ejemplo sería una transferencia de sus datos personales de una empresa de TP de Irlanda a un subprocesador de Filipinas, o de una empresa de TP de Alemania a un procesador de datos externo de Turquía.

Cuando una empresa de TP del EEE transfiere sus datos personales a un subprocesador con sede en un país no adecuado, dicha transferencia está permitida siempre que el subprocesador receptor haya puesto en práctica la Política y cumpla sus requisitos, incluidos los marcados con “NEV”.

Cuando una empresa de TP del EEE transfiere sus datos personales a un procesador de datos externo con sede en un país no adecuado, o a un subprocesador que no haya puesto en práctica la Política (incluidos los requisitos de la Política marcados con “NEV”), la empresa de TP que realiza el envío tomará medidas adicionales para proteger sus datos personales transferidos (p. ej., incorporación en el contrato firmado con el tercero de las Cláusulas estándar de protección de datos que procedan, establecidas por la Comisión Europea o una APD del EEE), o se asegurará de que la transferencia cumpla una de las condiciones establecidas por las leyes y normativas aplicables en los países del EEE (p. ej., usted ha dado su consentimiento a la transferencia o la transferencia es necesaria para la ejecución de un contrato suscrito entre usted y el Cliente, o para la puesta en práctica de las medidas precontractuales tomadas en respuesta a su solicitud).

Si esto no es posible, la empresa de TP emisora puede realizar una transferencia si es necesaria para los intereses legítimos apremiantes del Cliente, siempre que la transferencia o el conjunto de transferencias de sus datos personales no sea repetitivo y afecte solo a un número limitado de Interesados; sus intereses o sus derechos y libertades prevalecen sobre los intereses legítimos del Cliente; el Cliente ha evaluado todas las circunstancias de la transferencia y, sobre la base de esta evaluación del documento, ha proporcionado las salvaguardas adecuadas respecto a la privacidad y la protección de datos, y el Cliente les notifica a las APD del EEE y a usted la transferencia y los intereses legítimos apremiantes.

### 2.3 Transferencia desde países ajenos al EEE a otros países

Aquí se describe la transferencia de sus datos personales por parte de una empresa de TP ajena al EEE a un subprocesador o procesador de datos externo con sede en otro país. Un ejemplo sería una transferencia de sus datos personales de una empresa de TP de Albania a un subprocesador de China, o de una empresa de TP de México a un procesador de datos externo de España.

Cualquier transferencia de sus datos personales de un país ajeno al EEE a cualquier otro país se realizará con la protección adecuada y razonable, y en cumplimiento de las leyes y normativas aplicables a la empresa de TP en la que se origina la transferencia, en especial, aunque sin limitarse a ello, cualquier requisito legal sobre transferencias de sus datos personales o relativo a la seguridad.

NEV Cuando sus datos personales transferidos desde el EEE a subprocesadores o procesadores de datos externos ajenos al EEE se transfieran a otros subprocesadores o procesadores de datos externos ajenos al EEE, la empresa de TP del EEE en la que se origina la transferencia tomará las medidas adecuadas para asegurarse de que dichas transferencias se atengan a lo establecido anteriormente en la Parte 3, Sección 0.

## 3 Seguridad de la información

### 3.1 Seguridad y confidencialidad

Las empresas de TP instaurarán las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para proteger sus datos personales contra pérdida accidental; contra alteración; revelación o acceso no autorizados, en especial cuando el procesamiento que se realiza en nombre de Clientes incluya la transmisión de datos por una red, y contra todas las demás formas ilícitas de procesamiento.

Teniendo en cuenta el estado de la técnica y el coste de su implantación, dichas medidas deben garantizar un nivel de seguridad de sus derechos y libertades adecuado a la gravedad y la probabilidad de los riesgos que representa el procesamiento realizado en nombre de los Clientes, a la naturaleza de sus datos personales que se deben proteger, así como al alcance, el contexto y las finalidades del procesamiento. Dichas medidas pueden incluir, según proceda:

- La seudonimización y el cifrado de sus datos personales;
- La capacidad de garantizar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la adaptabilidad continuadas de los sistemas y servicios de procesamiento;
- La capacidad de restablecer la disponibilidad y el acceso a sus datos personales dentro de un plazo razonable en caso de incidencia física o técnica, o
- Procesos para chequear, comprobar y evaluar periódicamente la eficacia de las medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar la seguridad del procesamiento.

NEV

Además, las empresas de TP deberán instaurar medidas de seguridad y organizativas que cumplan como mínimo los requisitos de las leyes y normativas de privacidad y protección de datos aplicables al Cliente.

### 3.2 Filtración de datos personales

En caso de filtración de datos personales, Teleperformance debe poner en práctica un plan de respuesta a la incidencia, en colaboración con el director de información, el director internacional de seguridad de la información, el Contacto de Privacidad del País y la Oficina de Privacidad que procedan, lo que incluye lo siguiente:

- **Contención y recuperación de filtraciones:** Teleperformance hará cuanto esté en su mano por resolver la incidencia aplicando un plan de recuperación y, cuando sea necesario, procedimientos para la limitación de daños.
- **Evaluación de riesgos:** Teleperformance evaluará los riesgos asociados, como las consecuencias adversas para los Interesados y el Cliente afectado, la gravedad de la filtración y el riesgo de repetición.
- **Notificación de filtraciones:** Según lo establecido en las leyes y normativas locales y dentro de los plazos que fijen estas, Teleperformance informará al Cliente afectado y a cualquier otra parte interesada que proceda (p. ej., la policía o bancos, según el caso) sobre la filtración de datos personales, cuando así lo requiera la legislación aplicable.
- **Evaluación del proceso:** Se realizará una investigación para determinar la causa de la filtración y evaluar la eficacia de la respuesta. Las políticas y procedimientos se gestionarán en consecuencia.

EEE  
y  
NEV

En caso de filtración de datos personales, las empresas de TP también informarán de inmediato a los Clientes afectados por la filtración de datos personales tras tener conocimiento de ella (en un máximo de 48 horas), así como la Oficina de Privacidad, incluso aunque la filtración esté relacionada con un procesador de datos externo que presta servicio a dichos Clientes. Además, Teleperformance se asegurará de que los subprocesadores y los procesadores de datos externos tienen la obligación de informar sin dilación indebida, tras tener conocimiento de cualquier filtración, a las empresas de TP que actúen como Procesadores de datos, que a su vez informarán de inmediato a los Clientes sobre dicha filtración.

## 4 Cooperación con las APD

Todas las empresas de TP y sus empleados tienen la obligación de cooperar y de responder con diligencia y de forma adecuada a cualquier consulta o solicitud, incluida una auditoría, por parte de las APD locales competentes. Las empresas de TP deberán poner en conocimiento de la Oficina de Privacidad cualquier recepción de una solicitud de una APD; la Oficina de Privacidad gestionará todas las comunicaciones que se produzcan a partir de ese momento.

NEV Además, la empresa de TP que corresponda y la Oficina de Privacidad cooperarán con las APD del EEE competentes si surge cualquier problema relacionado con la Política, y seguirán cualquier instrucción o consejo que les den dichas APD.

## 5 Cooperación con los Clientes

Teleperformance y cualquier procesador de datos externo, cuando sea procedente y razonable, cooperarán y ayudarán a los Clientes a atenerse a las leyes y normativas de privacidad y protección de datos aplicables, también en la implantación de medidas técnicas y organizativas apropiadas. Cualquier solicitud de los Clientes se gestionará de inmediato, y se prestará la asistencia razonable.

## 6 Gestión de quejas

NEV Cuando un Cliente informe de una queja cursada por usted sobre el cumplimiento de los requisitos de las Partes 1 y 3 de la Política marcadas con “NEV” en relación con el procesamiento de sus datos personales por parte de Teleperformance o un procesador de datos externo, y solicite a Teleperformance, dentro de los márgenes acordados en el contrato suscrito entre Teleperformance y dicho Cliente, que la gestione directamente, Teleperformance tomará todas las medidas necesarias para asegurarse de que su queja se gestione según el procedimiento que se describe a continuación.

Cuando usted desee presentar una queja sobre el cumplimiento de los requisitos de las Partes 1 y 3 de la Política marcadas con “NEV” en relación con el procesamiento de sus datos personales por parte de Teleperformance o un procesador de datos externo, pero el Cliente haya desaparecido de hecho, haya dejado de existir jurídicamente o se haya declarado en suspensión de pagos sin entidad sucesora, usted puede presentar la queja directamente ante Teleperformance, escribiendo por correo electrónico a [privacy@teleperformance.com](mailto:privacy@teleperformance.com).

La Oficina de Privacidad y el Contacto de Privacidad del País, según corresponda, gestionarán la queja según el siguiente procedimiento:

- Verificar su identidad antes de evaluar una queja sobre la Política. Se pueden solicitar formas de identificación adicionales, de forma razonable, para verificar su identidad;
- Enviarle un acuse de recibo en un plazo de una semana tras la recepción de la queja y facilitarle información sobre el procedimiento y los plazos de respuesta;
- Basándose en la información contenida en su queja, evaluar si está justificada e investigar para comprender las circunstancias del procesamiento relacionadas con su queja (p. ej., el alcance de la infracción relacionada con su queja);
- Cuando la investigación revele que la queja está justificada, tomar las medidas oportunas para resolver la infracción sin dilación indebida y, en cualquier caso, en un plazo inferior a dos meses tras la recepción de su queja, e informarle del resultado de la investigación y de las medidas paliativas tomadas;

- Cuando no se pueda proporcionar una respuesta razonable a su queja en un plazo de un mes a causa de la complejidad y/o el número de quejas, informarle de cualquier ampliación del periodo de respuesta, junto con los motivos del retraso, y comprometerse a proporcionar una respuesta dentro de un plazo adicional de dos meses;
- Cuando la investigación revele que la queja no está justificada, informarle del resultado de la investigación, e
- Independientemente de si su queja está justificada, informarle de que puede elevar la queja al CPO si no considera satisfactoria la respuesta recibida a su queja.

Aunque Teleperformance le insta a recurrir al procedimiento exclusivo de gestión de quejas del Cliente (o al procedimiento exclusivo de gestión de quejas de Teleperformance si el Cliente ha desaparecido de hecho, ha dejado de existir jurídicamente o se ha declarado en suspensión de pagos sin entidad sucesora), usted tiene derecho a presentar una queja directamente ante la APD competente y recurrir a la vía judicial.

Cualquier comunicación y cualquier acción emprendida por Teleperformance a raíz de una queja cursada por usted se realizará de forma gratuita, aunque se puede cargar una tarifa razonable si las quejas son manifiestamente infundadas o excesivas, en especial por su carácter repetitivo, en cuyo caso Teleperformance tendrá que demostrar el carácter manifiestamente infundado o excesivo de las quejas.

Teleperformance puede negarse a actuar en caso de queja cuando:

- Son manifiestamente infundadas o excesivas, en especial por su carácter repetitivo, y Teleperformance puede demostrar el carácter manifiestamente infundado o excesivo de las quejas;
- El procesamiento no requiere identificación y Teleperformance puede demostrar que no está en condiciones de verificar su identidad, o
- Su derecho está restringido expresamente por las leyes y normativas aplicables en los países del EEE.

## 7 Sus derechos en calidad de beneficiarios o tercero de TP

NEV

En aplicación de la Parte 3, Sección 8.1 de la Política, cuando sus datos personales sujetos a las leyes y normativas aplicables en los países del EEE se hayan transferido a empresas de TP ajenas al EEE o a terceros en aplicación de la Política, usted tiene derecho a exigir medidas paliativas directamente a Teleperformance, en lo relativo a las infracciones de la Parte 1, Secciones 3 (Alcance) y 4 (Conflicto entre la Política y las leyes y normativas locales), así como en la Parte 3 de la Política.

En aplicación de la Parte 3, Sección 8.1 de la Política, cuando sus datos personales sujetos a las leyes y normativas aplicables en los países del EEE se hayan transferido a empresas de TP o a terceros ajenos al EEE en aplicación de la Política y usted no pueda presentar una queja ante el Cliente porque este ha desaparecido de hecho, ha dejado de existir jurídicamente o se ha declarado en suspensión de pagos sin entidad sucesora, usted tiene derecho a exigir medidas paliativas en lo relativo a las infracciones de la Parte 1, Secciones 2 (Limitación de la finalidad), 3 (Alcance) y 4 (Conflicto entre la Política y las leyes y normativas locales), así como la Parte 3 de la Política.

Estos derechos abarcan los recursos judiciales por cualquier transgresión de los derechos conferidos a usted, y el derecho a recibir una compensación.

Puede optar por presentar su queja ante:

- Los tribunales con jurisdicción sobre el Cliente o la empresa de TP del EEE donde se haya originado la transferencia;
- Los tribunales con jurisdicción sobre el lugar donde usted tiene su residencia habitual en el EEE, o
- La APD del EEE competente en el país del EEE donde usted tiene su residencia habitual, donde trabaja o donde tuvo lugar la presunta infracción.

## 8 Responsabilidad

### 8.1 Hacia usted

NEV

En aplicación de la Parte 3, Sección 7, Párrafo 1 de la Política, Teleperformance SE acepta la responsabilidad y acuerda tomar las medidas necesarias para paliar cualquier infracción de los requisitos contenidos en la Política por parte de empresas de TP ajenas al EEE, y abonar una compensación por cualquier daño material o inmaterial que resulte de dicha infracción. En este caso, usted tendrá los mismos derechos y recursos contra Teleperformance SE que si se hubiera producido una infracción en el EEE.

En aplicación de la Parte 3, Sección 7, Párrafo 2 de la Política, si el Cliente ha desaparecido de hecho, ha dejado de existir jurídicamente o se ha declarado en suspensión de pagos sin entidad sucesora, Teleperformance SE acepta la responsabilidad y acuerda tomar las medidas necesarias para paliar cualquier infracción de los requisitos contenidos en la Política por parte de empresas de TP ajenas al EEE o a procesadores de datos externos ajenos al EEE, y abonar una compensación por cualquier daño material o inmaterial que resulte de dicha infracción. En este caso, usted tendrá los mismos derechos y recursos contra Teleperformance SE que si la infracción se hubiera producido en el EEE.

Dicha responsabilidad se extiende únicamente a los Interesados cuyos datos personales sujetos a las leyes y normativas aplicables en los países del EEE se hayan transferido a empresas de TP ajenas al EEE o a procesadores de datos externos ajenos al EEE en aplicación de la Política.

Teleperformance SE no puede inhibirse de sus obligaciones, en caso de infracción por parte de otra empresa de TP o un procesador de datos externo, para evitar sus propias responsabilidades.

Cuando se dictamine que la empresa de TP y el Cliente involucrados en el mismo procesamiento son responsables de cualquier daño causado por dicho procesamiento, usted tendrá derecho a recibir una compensación por todos los daños, directamente de la empresa de TP.

Cuando Teleperformance SE pueda demostrar que ni una empresa de TP ajena al EEE ni un procesador de datos externo ajeno al EEE es responsable del acto, o si el acto deriva del Cliente, puede eximirse de cualquier responsabilidad según lo descrito anteriormente.

## 8.2 Hacia los Clientes

NEV

La Política es ejecutable legalmente por parte de los Clientes que confíen en la Política para las transferencias realizadas por Teleperformance en su nombre, mediante una referencia específica en el contrato con los Clientes. En aplicación de las disposiciones contenidas en un contrato entre Teleperformance y un Cliente, el Cliente tendrá derecho a ejecutar las Partes 1 y 3 de la Política contra cualquier empresa de TP por las infracciones causadas por dicha empresa de TP en la prestación de servicios a dicho Cliente.

Además, Teleperformance SE será responsable de cualquier daño derivado de una infracción de:

- Las Partes 1 y 3 de la Política o los contratos suscritos con Clientes por empresas de TP ajenas al EEE, o
- El contrato por escrito firmado con un procesador de datos externo ajeno al EEE, según lo establecido en la Parte 3, Sección 1.2.4 de la Política.

El Cliente tendrá derecho a recursos judiciales y a recibir una compensación.

La carga probatoria para demostrar que Teleperformance no es responsable de ningún daño recaerá en Teleperformance SE. Cuando Teleperformance SE pueda demostrar que la empresa de TP ajena al EEE o el procesador de datos externo ajeno al EEE no es responsable del acto, puede eximirse de cualquier responsabilidad según lo descrito anteriormente.

La responsabilidad de Teleperformance SE o cualquier empresa de TP se limita a las infracciones de la Política y de un contrato por escrito firmado con un procesador de datos externo ajeno al EEE, según lo establecido en la Parte 3, Sección 1.2.4 de la Política.



## 9 Conflicto entre la Política y las leyes y normativas locales

EEE  
y  
NEV

Las empresas de TP evaluarán cualquier juicio emitido por un tribunal ajeno al EEE, o cualquier decisión tomada por un organismo oficial administrativo ajeno al EEE, que requiera la transferencia o la revelación de sus datos personales cuyo procesamiento esté sujeto a las leyes y normativas aplicables en los países del EEE, para garantizar que dicha transferencia o revelación se realice según lo establecido en las leyes y normativas aplicables en los países del EEE.

Sin perjuicio de los requisitos establecidos anteriormente en la Parte 1, Sección 4, cuando una ley o normativa local existente o futura pueda impedir el cumplimiento de cualquier requisito contenido en la Política, en especial los marcados con “NEV”, o de cualesquiera instrucciones razonables de los Clientes, la empresa de TP afectada informará sin dilación a la Oficina de Privacidad, a no ser que lo prohíba cualquier organismo legislativo o policial, institución de seguridad del Estado u orden judicial (p. ej., la prohibición, según el derecho penal, de preservar la confidencialidad en caso de investigación policial).

En circunstancias en las que un incumplimiento de la Política no tendría ningún efecto sustancial sobre las garantías aquí establecidas, prevalecerán las leyes y normativas locales.

La Oficina de Privacidad decidirá sobre las acciones apropiadas para resolver el conflicto e informará de ello a la APD del EEE competente, al Cliente y a la CNIL.

Además, se informará de inmediato al Cliente sobre el riesgo de incumplimiento de la Política o de las instrucciones del Cliente. Teleperformance realizará los esfuerzos razonables para ofrecer una solución alternativa al Cliente correspondiente con el fin de resolver el conflicto dentro de un plazo razonable. Si el Cliente rechaza la solución alternativa ofrecida por Teleperformance por motivos legítimos de privacidad y protección de datos, según lo establecido en las leyes y normativas sobre privacidad aplicables en los países del EEE, el Cliente tendrá derecho a suspender la transferencia de los datos personales concretos afectados por dicho incumplimiento hasta que la empresa de TP pueda proporcionar una solución alternativa adecuada, y/o rescindir la parte de los servicios afectada por dicho incumplimiento según la Declaración de trabajo correspondiente, de conformidad con los recursos contractuales establecidos en el acuerdo suscrito con dicho Cliente, pero únicamente en la medida en que dicho conflicto obstaculice considerablemente la capacidad de Teleperformance de prestar servicios a dicho Cliente.

Si Teleperformance recibe cualquier solicitud legalmente vinculante de revelación de sus datos personales procesados en nombre de un Cliente, por parte de un organismo legislativo o policial, institución de seguridad del Estado u orden judicial ajenos al EEE, se aplicarán las siguientes reglas:

- Se deberá informar de inmediato al Cliente, excepto si está prohibido (p. ej., prohibición por derecho penal para preservar la confidencialidad de una investigación policial) o cuando se haya acordado lo contrario con el Cliente;

- En cualquier caso, Teleperformance evaluará cada solicitud de revelación caso por caso y se compromete a poner la solicitud en espera durante un periodo razonable con el fin de informar tanto a la APD del EEE competente del Cliente como a la CNIL antes de la revelación al organismo que la solicita, y proporcionarles información sobre la solicitud, el organismo que la realiza y el fundamento jurídico de la revelación, a menos que esté prohibido (p. ej., la prohibición por derecho penal para preservar la confidencialidad de una investigación policial);
- Cuando estén prohibidas la suspensión de la solicitud y/o la notificación a las APD del EEE competentes (p. ej., prohibición por derecho penal para preservar la confidencialidad de una investigación policial), Teleperformance realizará todos los esfuerzos razonables para solicitar una exención de dicha prohibición con el fin de poder realizar la notificación tanto a la APD del EEE competente como al Cliente y a la CNIL, y conservará pruebas de la solicitud de exención, y
- Cuando se haya denegado dicha solicitud de exención, Teleperformance proporcionará anualmente información general sobre las solicitudes recibidas (p. ej., número de solicitudes de revelación, tipo de datos solicitados, solicitante si es posible) a las APD del EEE arriba mencionados.

En cualquier caso, las transferencias de sus datos personales a cualquier organismo público no podrán ser de gran volumen, desproporcionadas ni indiscriminadas de una manera que sobrepase lo necesario en una sociedad democrática.

## **Anexo 1: Procedimiento de gestión de solicitudes y quejas sobre actividades como Controlador de datos**

El presente procedimiento instaura y acota el mecanismo de gestión de solicitudes y quejas establecido en la Parte 2, Sección 8 de la Política.

Este procedimiento establece unos requisitos mínimos, que deben seguir todas las empresas de TP que procesen sus datos personales y estén sujetas a las leyes y reglamentos de protección de datos aplicables en los países del EEE cuando actúen como Controladores de datos.

Este procedimiento está sujeto a la Política. En caso de discrepancia, la política tiene prioridad.

### **1. Pasos para la gestión de sus solicitudes o quejas**

- Paso 1: Recepción de la solicitud o la queja

Cuando una empresa de TP reciba su solicitud o queja, deberá documentarla y ponerla en conocimiento de la Oficina de Privacidad sin dilación indebida y en un plazo máximo de 2 (dos) días desde la recepción.

Si su solicitud o queja se envía directamente a la Oficina de Privacidad, se registrará dentro del plazo de recepción.

- Paso 2: Acuse de recibo y asignación

La Oficina de Privacidad acusará recibo de su solicitud o queja en un plazo de 1 (una) semana, y le comunicará que recibirá más información sobre su solicitud o queja en un plazo de 30 (treinta) días tras la recepción.

En un plazo de 1 (una) semana, la Oficina de Privacidad validará su solicitud o queja y determinará si va a gestionarla directamente o si delegará su gestión en un contacto local designado.

Cuando la Oficina de Privacidad delegue la gestión de su solicitud o queja en un contacto local designado, proporcionará a dicho contacto instrucciones adicionales, en la medida de lo necesario, sobre la forma de gestionar su solicitud o queja.

- Paso 3: Gestión de solicitudes y quejas

La Oficina de Privacidad o, si procede, el contacto local, bajo la supervisión de la Oficina de Privacidad, gestionará a continuación su solicitud o queja.

- Paso 4: Conclusión de la solicitud o la queja

La Oficina de Privacidad o, si procede, el contacto local, bajo la supervisión de la Oficina de Privacidad, responderá a su solicitud o queja dentro del plazo establecido en la sección “Plazo de resolución”.

## **2. Responsabilidades**

Su identidad se verificará antes de aprobar su solicitud de ejercer sus derechos o, dentro de lo posible, antes de evaluar su queja sobre la Política de privacidad de datos del Grupo. Se pueden solicitar formas de identificación adicionales, de forma razonable, para verificar su identidad.

Basándose en la información contenida en su solicitud o queja, la Oficina de Privacidad, en coordinación con el contacto local o, si procede, el contacto local en coordinación con la Oficina de Privacidad, evaluará si la solicitud o queja está justificada e investigará para comprender las circunstancias del procesamiento relacionadas con la solicitud o queja (p. ej., el alcance de la infracción relacionada con una queja).

Cuando la investigación revele que su solicitud o queja está justificada, la Oficina de Privacidad o, si procede, el contacto local en coordinación con la Oficina de Privacidad, le informará del resultado de la investigación y de las medidas paliativas tomadas.

Cuando la investigación revele que su solicitud o queja no está justificada, la Oficina de Privacidad o, si procede, el contacto local en coordinación con la Oficina de Privacidad, le informará del resultado de la investigación.

Independientemente de si su solicitud o queja está justificada, se le informará de que puede elevar la queja al CPO si no le resulta satisfactoria la respuesta recibida a su solicitud o queja.

Cuando sus datos personales se rectifiquen, eliminen o restrinjan en respuesta a una solicitud cursada por usted, y sus datos personales se hayan revelado a destinatarios pertenecientes a Teleperformance o a terceros que actúen como Controladores de datos o Procesadores de datos, todos los terceros serán informados de la rectificación, la eliminación o la restricción, excepto si resulta imposible o supone un esfuerzo desproporcionado. Teleperformance también le informará de los destinatarios a los que se hayan revelado sus datos personales, si así lo solicita.

Cuando usted solicite por medios electrónicos una copia de sus datos personales, la información se le facilitará en formato electrónico, excepto si solicita que se realice de otra forma.

Todos los datos personales que no estén relacionados con usted se suprimirán de cualquier documento que se le proporcione. La Oficina de Privacidad o el contacto local puede suprimir otros datos comerciales que no sean datos personales, o que resulten irrelevantes en relación con su solicitud o queja.

### **3. Gastos asociados a su solicitud de derechos o su queja sobre la Política de privacidad de datos del Grupo, y negativa a emprender acciones basadas en su solicitud o queja**

Su solicitud o queja se gestionará sin cargos, a no ser que la Oficina de Privacidad considere que una o varias solicitudes o quejas de un Interesado en concreto son manifiestamente infundadas, excesivas o repetitivas. Si su solicitud o queja es manifiestamente infundada, excesiva o repetitiva, Teleperformance puede:

- Cargar una tarifa razonable, teniendo en cuenta el coste administrativo de proporcionar la información o comunicación o de realizar la acción solicitada, o
- Negarse a gestionar su solicitud o queja.

Cuando se niegue a actuar, la Oficina de Privacidad debe demostrar el carácter manifiestamente infundado, excesivo o repetitivo de la solicitud, las solicitudes, la queja o las quejas.

También se pueden rechazar solicitudes o quejas si:

- El procesamiento no está relacionado con datos personales o datos que puedan emplearse para identificar directa o indirectamente a una persona física, y Teleperformance puede demostrar que no está en posición de identificar a una persona física, o
- El derecho del Interesado está restringido expresamente por las leyes y normativas aplicables en los países del EEE.

### **4. Plazo de resolución**


La Oficina de Privacidad o, si procede, el contacto local en coordinación con la Oficina de Privacidad, responderá a su solicitud o queja sin dilación indebida, dentro de un plazo máximo de 1 (un) mes tras la recepción de la solicitud o queja.

Únicamente la Oficina de Privacidad puede ampliar en 2 (dos) meses adicionales el plazo de respuesta a su solicitud en ejercicio de sus derechos o a su queja sobre la Política de privacidad de datos del Grupo, por ejemplo a causa de la complejidad y/o el número de las solicitudes o quejas. Si la Oficina de Privacidad amplía el plazo de respuesta, se lo notificará de inmediato y le explicará el motivo de la ampliación.





[teleperformance.com](https://teleperformance.com)

 [/company/teleperformance](https://www.linkedin.com/company/teleperformance)

 [/teleperformanceglobal](https://www.facebook.com/teleperformanceglobal)

 [@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)

 [@teleperformance\\_group](https://www.instagram.com/teleperformance_group)

 [/teleperformance](https://www.youtube.com/teleperformance)

 [blog.teleperformance.com](https://blog.teleperformance.com)