



**Teleperformance**

Transforming Passion into Excellence

# *Política de Privacidade de Dados do Grupo Teleperformance*



*Each  
Interaction  
Matters*

## *Controle do documento*

Aprovado em: 12/03/2018  
Data de vigência: 25/05/2018  
Versão: 2.6

*Norma da TP*  
*Parte 1: Introdução*



## Parte I: Introdução

### I Definições

“País Adequado” refere-se a qualquer país, território ou um ou mais setores especificados dentro de tal país, ou organização localizada fora do Espaço Econômico Europeu (EEA, na sigla em inglês) e reconhecida pela Comissão Europeia que garanta um nível adequado de proteção dos Dados Pessoais. O País Adequado inclui quaisquer outras decisões de adequação tomadas pela Comissão Europeia, como a EU-U.S. Privacy Shield (Escudo de Proteção da Privacidade da União Europeia e dos Estados Unidos). A lista de Países Adequados está disponível em: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en).

“BCR” é a sigla em inglês para Regras Corporativas Vinculantes e constitui um mecanismo legal que permite transferências de Dados Pessoais originados ou Processados no EEA dentro do Grupo.

“Cliente” refere-se a um terceiro ao qual a Teleperformance presta serviços descritos em um contrato assinado entre a Teleperformance e o referido Cliente. Nesta situação, o Cliente age como Controladora de dados em relação ao Processamento de Dados Pessoais pela Teleperformance que, por sua vez, age como Processadora de Dados em nome do referido Cliente.

“CNIL” refere-se à Commission Nationale de l’Informatique et des Libertés (Comissão Nacional de Informática e Liberdade), que é a Lei de Proteção de Dados francesa e a principal Lei de Proteção de Dados para a Teleperformance.

“CPO” é a sigla em inglês para (Diretor de Privacidade). “Controladora de Dados” refere-se à pessoa física ou jurídica, autoridade pública, agência ou outro órgão que, individualmente ou em conjunto com outros, determina os propósitos e os meios do Processamento de Dados Pessoais.

“Processadora de Dados” refere-se à pessoa física ou jurídica, autoridade pública, agência ou outro órgão que Processa Dados Pessoais em nome do da Controladora de Dados.

“DPA” é a sigla em inglês para Lei de Proteção de Dados e refere-se à autoridade de privacidade ou de proteção de dados.

“DPO” significa o designado responsável pela proteção de dados, quando exigido pelas leis e regulamentos aplicáveis.

“Titular dos Dados” refere-se a qualquer pessoa física identificada ou identificável por seus Dados Pessoais. Uma pessoa física identificável é aquela que pode ser identificada, direta ou indiretamente, em particular por referência a um identificador, como nome, número

de identificação, dados de localização, identificador on-line ou um ou mais fatores específicos à identidade física, fisiológica, psicológica, genética, mental, econômica, cultural ou social dessa pessoa física.

“EEA” é a sigla em inglês para Espaço Econômico Europeu e inclui todos os estados membros da União Europeia, além da Islândia, Liechtenstein e Noruega.

“Grupo” refere-se à Teleperformance SE e quaisquer subsidiárias integrais ou parcialmente detidas, direta ou indiretamente, pela Teleperformance SE.

“Líder Local de Privacidade” refere-se ao ponto de contato principal entre a Empresa da TP ou função local pela qual é responsável e a Diretoria de Privacidade.

“Dados Pessoais” refere-se a quaisquer informações relacionadas a um Titular dos Dados, conforme definido acima.

“Diretoria de Privacidade” refere-se ao Diretor de Privacidade e aos três Vice-Presidentes Seniores de Privacidade.

“Processar” ou “Processando”, em relação aos Dados Pessoais, refere-se a qualquer operação ou conjunto de operações realizadas nos Dados Pessoais ou conjuntos de Dados Pessoais, seja por meio automatizado ou não, incluindo coleta, registro, organização, estruturação, armazenamento, adaptação, alteração, recuperação, consulta, uso, divulgação por transmissão, disseminação ou disponibilização de outra forma dos Dados Pessoais, além de alinhamento ou combinação, restrição, apagamento ou destruição.

“Definição de Perfil” refere-se a qualquer forma de processamento automatizado dos Dados Pessoais, consistindo no uso dos Dados Pessoais para avaliar determinados aspectos pessoais relacionados ao Titular de dados, principalmente para analisar ou prever aspectos relativos ao seu desempenho no trabalho, situação econômica, saúde, preferências pessoais, interesses, confiabilidade, comportamento, localização ou movimentação.

“Dados Confidenciais” referem-se a Dados Pessoais que revelam a origem racial ou étnica, opiniões políticas, crenças religiosas ou filosóficas, filiação sindical e o Processamento de dados genéticos e biométricos com o propósito de identificar uma pessoa física, ou dados relacionados à saúde, vida sexual ou orientação sexual.

“Subprocessadora” refere-se a uma Empresa da TP envolvida por uma Empresa da TP que age como Processadora de Dados em nome de um Cliente.

“SVPP” refere-se ao Vice-Presidente Sênior de Privacidade.

“Teleperformance” ou “Empresa(s) da TP” referem-se a quaisquer ou todas as subsidiárias do Grupo Teleperformance.

“Processadora de Dados Terceirizada” refere-se a uma Empresa que não faz parte do Grupo e que foi contratada por uma Empresa da TP para Processar Dados Pessoais.

“Subprocessadora” refere-se a uma Empresa da TP contratada por outra Empresa da TP, que age como Processadora de Dados, para Processar Dados Pessoais.

## 2 Propósito

Esta política (“a Política”) expressa o forte comprometimento do Grupo Teleperformance com o respeito e a proteção da privacidade dos Dados Pessoais de todos os indivíduos, incluindo seus funcionários, fornecedores, consumidores, parceiros comerciais, Clientes e seus respectivos clientes finais. Seu propósito é fornecer proteções adequadas quando o Grupo, ou qualquer uma das Empresas da TP, processa Dados Pessoais.

Em linha com as leis e regulamentações de privacidade e proteção dos dados, aplicáveis nos países do EEA, a Política também constitui um mecanismo legal (por exemplo, “Regras Corporativas Vinculantes”) que permite transferências de dados internacionais dentro do Grupo, sempre que a Teleperformance agir como Controladora de Dados ou Processadora de Dados, inclusive quando transferir esses Dados Pessoais em nome de um Cliente. Quando os Dados Pessoais são transferidos dentro do Grupo em nome de um Cliente, o Cliente permanece responsável por (i) decidir se a Política oferece proteções adequadas para essas transferências, e (ii) implementar outras proteções se decidir não confiar na Política.

## 3 Escopo

A Política se aplica globalmente a todas as Empresas da TP.

Dependendo da função de uma Empresa da TP no Processamento, a Política deve ser aplicada como segue:

- Quando Processar Dados Pessoais como Controladora de Dados, deverá obedecer às Partes 1 e 2 da Política;
- ou
- Quando Processar Dados Pessoais como Processadora de Dados em nome de um Cliente, deverá obedecer às Partes 1 e 3 da Política, além das instruções do Cliente incluídas no contrato assinado com tal Cliente.

Algumas Empresas da TP podem agir como Controladoras e Processadoras de Dados simultaneamente e, portanto, devem obedecer às Partes 1, 2 e 3 da Política conforme adequado.

A Política define os requisitos gerais que todas as Empresas da TP devem seguir. Além desses requisitos gerais, os requisitos do “EEA” e das “BCR” também se aplicam. Os requisitos da Política marcados com “EEA” são aplicados quando os Dados Pessoais em Processamento estão sujeitos às leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA. Os requisitos da Política marcados com “BCR” são aplicados quando tais Dados Pessoais do EEA são transferidos para Empresas da TP em países fora do EEA.

## 4 Conflitos entre a Política e as leis e regulamentações locais

Quando as leis e regulamentações locais exigem um maior nível de proteção dos Dados Pessoais, elas têm preferência sobre a Política. Além disso, os requisitos específicos da Política se aplicam apenas nos casos em que as leis e regulamentações locais permitem.

## *Parte 2: Atividades da Controladora de Dados*



## Parte 2: Atividades da Controladora de Dados

### I Processamento de Dados Pessoais

#### 1.1 Propósitos do Processamento de Dados Pessoais

As Empresas da TP que agem como Controladoras de Dados processam Dados Pessoais para propósitos comerciais. As categorias de Titulares dos Dados e Dados Pessoais e os propósitos de Processamento incluem, entre outros, o seguinte:

(1) Funcionários, equipes temporárias, candidatos, contratados independentes e trainees, para processos de gestão de pessoas e recursos humanos, que podem abranger qualquer tipo de Processamento e incluem recrutamento, planejamento da mão de obra, gestão de treinamento e desempenho, remuneração e benefícios, gestão de licenças e benefícios, distribuição de contracheques, gestão das informações e habilidades dos funcionários, pesquisa dos funcionários, entrevistas e processos demissionais e de saúde e segurança. Esse Processamento abrange os Dados Pessoais de RH, incluindo, entre outros, informações pessoais básicas (por exemplo, nome completo, idade e data de nascimento); formação acadêmica, experiência profissional e afiliações (por exemplo, como histórico acadêmico e de qualificação, idiomas, associação sindical); informações sobre viagens e despesas do funcionário (por exemplo, detalhes de reservas de viagens, restrições alimentares, passaporte e visto); circunstâncias familiares, de estilo de vida e sociais (por exemplo, estado civil, informações de contato de emergência, religião ou crenças religiosas); informações básicas de RH (por exemplo, cargo, função, local do escritório, data de início do trabalho); saúde, bem-estar e ausências relacionadas (por exemplo, motivo da ausência, deficiências e detalhes de necessidades especiais de acesso); qualificação e desempenho dos funcionários (por exemplo, ações disciplinares, avaliações de desempenho, gravação de ligações); informações financeiras (por exemplo, dados bancários, número de previdência, bonificações); informações fotográficas, de vídeo e geográficas (por exemplo, imagens de CFTV, dados de rastreamento); verificações de identificação e antecedentes (por exemplo, resultados de antecedentes criminais, prova de elegibilidade para o trabalho); credenciais de conta (por exemplo, nome de usuário, senha, perguntas de segurança).

EEA e  
BCR

(2) Clientes, para gestão do relacionamento com o Cliente, que podem abranger qualquer tipo de Processamento e incluir o desenvolvimento de novos relacionamentos comerciais, vendas, marketing, contratos de negociação, pesquisa de mercado, gestão de relacionamentos comerciais existentes, faturamento, serviços aos Clientes, atendimento a consultas e cumprimento das obrigações jurídicas e regulamentares. Esse Processamento abrange os Dados Pessoais do Cliente, incluindo, entre outros, informações pessoais básicas (por exemplo, nome completo); informações fotográficas, de vídeo e geográficas (por exemplo, imagens de CFTV); verificações de identificação e antecedentes (por exemplo, resultados de antecedentes criminais e de crédito).

Such Processing covers Client Personal Data, including, but not limited to, basic personal details (e.g., full name); photographic, video and location information (e.g., CCTV images); identification checks and background vetting (e.g., results of criminal checks; credit check related).

(3) Qualquer outra parte, para garantir outras operações comerciais que podem abranger qualquer tipo de Processamento e incluir a gestão de fornecedores, conformidade, relatórios, devida diligência, gestão de prédios e instalações, TI, pesquisas de clientes e cumprimento das obrigações jurídicas e regulamentares. Esse Processamento abrange os Dados Pessoais de terceiros, incluindo, entre outros, informações pessoais básicas (por exemplo, nome completo); atividades comerciais (por exemplo, mercadorias ou serviços fornecidos); informações financeiras (por exemplo, informações de conta bancária); informações fotográficas, de vídeo e geográficas (por exemplo, imagens de CFTV); verificações de identificação e antecedentes (por exemplo, resultados de antecedentes criminais).

#### 1.2 Regras que devem ser seguidas durante o Processamento de Dados Pessoais e Dados Confidenciais

Todas as Empresas da TP e seus funcionários devem seguir os princípios abaixo durante o Processamento de Dados Pessoais:

##### 1.2.1. Imparcialidade e legitimidade

As Empresas da TP devem sempre utilizar uma base legítima para o Processamento de Dados Pessoais e Dados Confidenciais de acordo com as leis e regulamentações locais aplicáveis.

Quando o Processamento de Dados Pessoais está sujeito às leis e às regulamentações aplicáveis nos países do EEA, as Empresas da TP devem se basear em um dos fundamentos abaixo:

- O Titular dos Dados deu expresso seu consentimento para o Processamento de seus Dados Pessoais para um ou mais propósitos específicos;
- O Processamento é necessário para o desempenho de um contrato entre o Titular dos Dados e a Controladora de Dados, ou para realizar as medidas relacionadas a uma solicitação do Titular dos Dados antes de celebrar um contrato;
- O Processamento é necessário para a conformidade com a lei ou regulamentação aplicável em um país do EEA à qual a Empresa da TP está sujeita;
- O Processamento é necessário para proteger os interesses vitais do Titular dos Dados ou de outra pessoa física;
- O Processamento é necessário para o desempenho de uma tarefa realizada de acordo com o interesse público ou no exercício de autoridade oficial concedido à Empresa da TP ou a um terceiro ao qual são divulgados os Dados Pessoais; ou
- O Processamento é necessário para os propósitos dos interesses legítimos buscados pela Empresa da TP ou pelo terceiro ao qual são divulgados os Dados Pessoais, exceto quando interesses ou direitos e liberdades fundamentais do Titular dos Dados sobrepujam esses interesses.

Quando o Processamento de Dados Confidenciais está sujeito às leis e às regulamentações aplicáveis nos países do EEA, as Empresas da TP devem se basear em um dos fundamentos abaixo:

- O Titular dos Dados expresso seu consentimento para o Processamento de seus Dados Confidenciais para um ou mais propósitos específicos, exceto quando proibido pelas leis e regulamentações aplicáveis à Empresa da TP em um país do EEA;
- O Processamento é necessário para cumprir as obrigações e os direitos específicos da Empresa da TP ou do Titular dos Dados no escopo da lei trabalhista e lei de proteção e segurança social, contanto que haja autorização das leis e regulamentações aplicáveis à Empresa da TP em um país do EEA, sendo que as leis e regulamentações oferecem as proteções adequadas;
- O Processamento é necessário para proteger os interesses vitais do Titular dos Dados ou de outra pessoa quando o Titular dos Dados for física ou juridicamente incapaz de dar seu consentimento;
- O Processamento é realizado durante as atividades legítimas, com proteções adequadas por uma fundação, associação ou qualquer

outro órgão sem fins lucrativos, com um objetivo político, filosófico, religioso ou sindical, sob a condição de que o Processamento se relacione exclusivamente aos membros do órgão ou às pessoas que têm contato regular com o órgão em associação aos seus propósitos, e que os Dados Pessoais não sejam divulgados para terceiros sem o consentimento do Titular dos Dados;

- O Processamento diz respeito aos Dados Pessoais tornados públicos, de forma evidente, pelo Titular dos Dados;
- O Processamento é necessário para o estabelecimento, cumprimento ou defesa de processos judiciais ou sempre que os tribunais agirem em sua capacidade judicial; ou
- O Processamento de Dados Confidenciais é necessário para propósitos de medicina ocupacional ou preventiva, para a avaliação da capacidade de trabalho do funcionário, diagnóstico médico, fornecimento de cuidados sociais ou com a saúde, tratamento ou gestão dos sistemas e serviços de cuidados sociais ou com a saúde com base nas leis e regulamentações aplicáveis aos países do EEA, e quando esses Dados Confidenciais forem Processados segundo o contrato com um profissional da saúde, sujeito à obrigação de confidencialidade profissional, de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA, ou por outra pessoa também sujeita a uma obrigação de confidencialidade equivalente.

A respeito do Processamento de Dados Pessoais relacionados a condenações e ofensas criminais ou relacionados a medidas de segurança sujeitas às leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA, as Empresas da TP devem Processar esses Dados Pessoais apenas sob controle de uma autoridade oficial, ou quando o Processamento for autorizado pelas leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA que oferecem proteções adequadas aos direitos e liberdades dos Titulares dos Dados.

Quando um Processamento se basear no consentimento de um Titular dos Dados, as Empresas da TP deverão:

- Garantir que o consentimento seja dado livremente, de forma específica e informada, que contenha evidências não ambíguas dos desejos do Titular dos Dados (por meio de uma declaração ou ação afirmativa clara) de concordância com o Processamento;
- Garantir que o Titular dos Dados possa desistir facilmente de seu consentimento a qualquer momento e receber informações sobre essa possibilidade antes de dar o consentimento;
- Implementar e manter processos para registrar a concessão e a retirada do consentimento; e
- Garantir que, se o consentimento for dado como parte de uma declaração por escrito que também envolve outros assuntos, seja apresentado de forma claramente distinta de outros assuntos, de maneira inteligível e usando linguagem clara e simples.



## 1.2.2. Transparência

Antes de coletar Dados Pessoais, as Empresas da TP devem fornecer aos Titulares dos Dados as informações exigidas pelas leis e regulamentações aplicáveis, e, no mínimo, as informações de identidade e contato da Controladora de Dados e seu representante, se houver; os propósitos do Processamento; os destinatários ou as categorias de destinatários dos Dados Pessoais; e a existência dos direitos de acesso e retificação dos Dados Pessoais dos Titulares dos Dados.

### 1.2.2.1 Dados Pessoais obtidos diretamente com o Titular dos Dados

Além disso, as Empresas da TP devem fornecer aos Titulares dos Dados as informações listadas abaixo, por escrito ou outro meio, incluindo na forma eletrônica quando apropriado. As seguintes informações devem ser escritas de forma concisa, transparente e facilmente acessível, usando linguagem clara e simples:

- As informações de contato do SVPP e/ou DPO, quando aplicáveis;
- A base legítima para o Processamento;
- O interesse legítimo buscado pela Empresa da TP ou por um terceiro, quando esse interesse oferece a base legítima para o Processamento;
- Em caso de transferências para países fora do EEA: o fato de a Empresa da TP pretender transferir os Dados Pessoais aos países fora do EEA, as medidas implementadas para proteger os Dados Pessoais transferidos e o meio pelo qual um Titular dos Dados pode obter uma cópia de seus dados ou o local de sua disponibilização;
- O período pelo qual os Dados Pessoais serão armazenados ou, se não for possível, os critérios usados para determinar este período;
- A existência dos direitos dos Titulares dos Dados de:

– Acessarem e apagarem os Dados Pessoais, restringirem o Processamento e a portabilidade dos dados e contestarem seu Processamento. Este direito à objeção deve ser informado explicitamente ao Titular dos Dados, de forma clara e separada de qualquer outra informação, quando o Processamento se basear no interesse legítimo da Controladora de Dados ou quando os Dados Pessoais forem Processados para propósitos de marketing direto;

- Anularem o consentimento a qualquer momento quando houver base legítima para o Processamento de Dados Pessoais ou Dados Confidenciais. Essa anulação não afetará a legalidade do Processamento realizado antes da solicitação de anulação do consentimento do Titular dos Dados; e
- Registrarem uma reclamação perante a DPA aplicável do EEA;
- Independentemente de o fornecimento dos Dados Pessoais ser um requisito estatutário, contratual ou necessário para celebrar um contrato, bem como independentemente de o Titular dos Dados ser obrigado a fornecer os Dados Pessoais e independentemente de possíveis consequências do não fornecimento deles; e
- A existência de tomadas de decisão automatizadas, incluindo a Criação de Perfis e as informações relevantes sobre a lógica envolvida, bem como o significado e as consequências previstas de tal Processamento para o Titular dos Dados.

As Empresas da TP que pretendem Processar Dados Pessoais para um propósito que não seja o inicial devem informar os Titulares dos Dados afetados antes de Processar as informações em relação a esse outro propósito e quaisquer informações relevantes conforme listadas acima.

### 1.2.2.2 Dados Pessoais não obtidos diretamente com o Titular dos Dados

Quando os Dados Pessoais não são obtidos diretamente com o Titular dos Dados, o Titular dos Dados deve receber as mesmas informações listadas na Seção 1.2.2.1 acima, bem como as categorias dos Dados Pessoais em questão, a fonte dos Dados Pessoais e se vieram de fontes acessíveis publicamente.

Exceto quando o Titular dos Dados já possuir essas informações, ele deve recebê-las em um mês a partir da obtenção dos Dados Pessoais, tendo em conta as circunstâncias específicas em que os Dados Pessoais serão processados ou, se os Dados Pessoais forem usados para comunicação com o Titular dos Dados a quem os Dados Pessoais estão relacionados, no máximo até a primeira comunicação com o Titular dos Dados ou, se a divulgação para terceiros for prevista, no máximo até a primeira divulgação dos Dados Pessoais.

EEA e  
BCR

EEA e  
BCR

Essas informações não são necessárias se seu fornecimento for impossível ou envolver um esforço desproporcional, se sua coleta ou divulgação for expressamente exigida pelas leis e regulamentações aplicáveis ou se os Dados Pessoais devem permanecer confidenciais e sujeitos à obrigação de confidencialidade profissional de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA.

As Empresas da TP que pretendem Processar Dados Pessoais para um propósito que não seja o inicial devem informar os Titulares dos Dados afetados antes de Processar as informações em relação a esse outro propósito e quaisquer informações relevantes conforme listadas acima

Se as leis e regulamentações aplicáveis exigirem, as Empresas da TP devem realizar notificações e registros junto a uma DPA.

Uma versão pública e atualizada da Política e uma lista atualizada das Empresas da TP vinculadas à Política devem ser disponibilizadas para fácil acesso pelos Titulares dos Dados no site do Grupo <http://www.teleperformance.com/en-us/privacy-policy/>.

### 1.2.3. Limitação do propósito

As Empresas da TP devem coletar os Dados Pessoais para apenas um ou mais propósitos explícitos, especificados e legítimos, não devem Processar os Dados Pessoais para outros fins

### 1.2.4. Qualidade dos dados

Os Dados Pessoais devem ser adequados, relevantes e não excessivos em relação aos propósitos para os quais os Dados Pessoais são processados.

O Titular dos Dados é responsável por informar a Teleperformance sobre qualquer imprecisão ou atualização de seus Dados Pessoais. No entanto, a Teleperformance se esforçará para garantir que seus bancos de dados sejam os mais precisos e atualizados possíveis, incluindo a exclusão de Dados Pessoais imprecisos

### 1.2.5. Retenção de dados

Os Dados Pessoais não devem ser mantidos por mais tempo do que o necessário, a retenção deve ocorrer de acordo com as regras a seguir:

- O período de retenção pelo qual os Dados Pessoais são mantidos deve ser revisado periodicamente;
- Este período de retenção deve ser adequado para os propósitos do Processamento, os Dados Pessoais não devem mais ser mantidos após o cumprimento do(s) propósito(s); e
- Assim que não forem mais necessários, todos os Dados Pessoais devem ser excluídos ou anonimizados de forma segura para garantir a proteção contra acessos ilegais ou indevidos.

## 2 Direitos dos Titulares dos Dados envolvendo Dados Pessoais

### 2.1 Direitos de acesso, correção, exclusão ou objeção dos Titulares dos Dados

Quando exigido pelas leis e regulamentações aplicáveis, as Empresas da TP devem fornecer aos Titulares dos Dados o direito de acesso a seus Dados Pessoais Processados pela Empresa da TP.

Quando exigido pelas leis e regulamentações aplicáveis, as Empresas da TP também devem fornecer aos Titulares dos Dados o direito de correção, sem atrasos indevidos, dos seus Dados Pessoais quando estiverem incorretos ou imprecisos, inclusive por meio do fornecimento de uma declaração complementar.

As Empresas da TP devem cumprir o procedimento contido no Anexo 1 da Política ao responderem às solicitações de acesso, correção, exclusão e objeção dos Titulares dos Dados.

#### 2.1.1 Direito de acesso

Os Titulares dos Dados devem receber acesso ao seguinte:

- Confirmação de que a Empresa da TP faz o Processamento dos Dados Pessoais do Titular dos Dados;
- Explicação dos propósitos do Processamento, das categorias dos Dados Pessoais e dos destinatários ou das categorias de destinatários aos quais os Dados Pessoais são divulgados (principalmente destinatários nos países fora do EEA) e as proteções adequadas fornecidas nessas transferências;
- Sempre que possível, o período pelo qual os Dados Pessoais serão armazenados ou, se não for possível, os critérios usados para determinar este período;
- Comunicação dos Dados Pessoais que estão sendo Processados e quaisquer informações disponíveis em relação à fonte, quando os Dados Pessoais não foram obtidos com o Titular dos Dados;
- A existência do direito de solicitar à Empresa da TP a retificação ou exclusão dos Dados Pessoais ou a restrição do Processamento de Dados Pessoais relativos ao Titular dos Dados ou de contestar tal Processamento;
- O direito de registrar uma reclamação perante a DPA aplicável do EEA; e
- Nos casos em que a Empresa da TP toma decisões baseadas exclusivamente no Processamento automatizado de Dados Pessoais, incluindo a Criação de Perfis, o conhecimento relevante sobre a lógica envolvida nesse Processamento automatizado, bem como as consequências previstas de tal Processamento para o Titular dos Dados.

EEA e  
BCR

As Empresas da TP podem rejeitar uma solicitação de acesso apenas se conseguirem provar que:

- A Empresa da TP é incapaz de identificar o Titular dos Dados;
- O direito do Titular dos Dados a essa solicitação é especificamente limitado pela lei ou regulamentação aplicável em um país do EEA; ou
- A solicitação entrará em conflito com a proteção dos direitos e liberdades dos terceiros, quando as redações dos Dados Pessoais e/ou de outras medidas de mitigação desses efeitos não forem razoavelmente viáveis

### 2.1.2 Direito de exclusão

As Empresas da TP devem conceder aos Titulares dos Dados a possibilidade de solicitarem a exclusão dos Dados Pessoais, sem atrasos indevidos, se:

- Os Dados Pessoais não forem mais necessários para os propósitos para os quais foram coletados ou de outra forma Processados;
- O Titular dos Dados retirar o consentimento no qual o Processamento se baseia e não houver outra base legítima para o Processamento;
- O Titular dos Dados contestar o Processamento realizado com base nos interesses legítimos da Controladora de Dados quando não houver fundamentos legítimos para sobrepujar o Processamento, ou o Titular dos Dados se opuser ao Processamento para propósitos de marketing direto;
- Os Dados Pessoais forem Processados ilegalmente; ou
- Os Dados Pessoais precisarem ser excluídos de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA aos quais a Controladora de Dados está sujeita. Quando os Dados Pessoais sujeitos à solicitação de exclusão forem disponibilizados publicamente pela Empresa da TP agindo como Controladora de Dados, ela deve, considerando a tecnologia disponível e o custo de implementação, informar as outras Controladoras de Dados que estão Processando os Dados Pessoais sobre a solicitação de exclusão de vínculos, cópias ou reprodução dos Dados Pessoais feita pelo Titular dos Dados.

As Empresas da TP podem rejeitar uma solicitação de exclusão apenas se conseguirem provar que:

- A Empresa da TP é incapaz de identificar o Titular dos Dados;
- O direito do Titular dos Dados a essa solicitação é especificamente limitado pela lei ou regulamentação aplicável em um país do EEA;
- A solicitação entrará em conflito com a proteção dos direitos e liberdades dos terceiros, quando as redações dos Dados Pessoais e/ou de outras medidas de mitigação desses efeitos não forem razoavelmente viáveis; ou
- O Processamento for necessário para (i) exercer o direito de liberdade de expressão e informação; (ii) o cumprimento de uma obrigação legal que exige o Processamento de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA aos quais a Controladora de Dados está sujeita; ou (iii) execução, exercício ou defesa de processos judiciais.

### 2.1.3 Direito de objeção

O Titular dos Dados tem o direito de objeção, a qualquer momento, ao Processamento dos Dados Pessoais com base nos interesses legítimos da Empresa da TP, incluindo a Criação de Perfil, exceto se o Processamento for permitido pelas leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA. Quando a objeção for justificada, o Processamento deverá ser interrompido, exceto se as Empresas da TP demonstrarem fundamentos legítimos e convincentes para a continuação do Processamento que anula os interesses, os direitos e as liberdades do Titular dos Dados ou para execução, exercício ou defesa de processos judiciais.

Além disso, as Empresas da TP devem conceder aos Titulares dos Dados a possibilidade de objeção, a qualquer momento, mediante solicitação e sem custos, ao Processamento dos Dados Pessoais para propósitos de marketing direto (incluindo a Criação de Perfil, desde que esteja relacionada ao marketing direto). Esse Processamento deve ser interrompido assim que possível.

As Empresas da TP podem rejeitar uma solicitação de objeção apenas se conseguirem provar que:

- A Empresa da TP é incapaz de identificar o Titular dos Dados;
- O direito do Titular dos Dados a essa solicitação é especificamente limitado pela lei ou regulamentação aplicável em um país do EEA; ou

EEA e  
BCR

EEA e  
BCR

- A solicitação entrará em conflito com a proteção dos direitos e liberdades dos terceiros quando as redações dos Dados Pessoais e/ou de outras medidas de mitigação desses efeitos não forem razoavelmente viáveis.

## 2.2 Direito dos Titulares dos Dados à restrição do Processamento

Os Titulares dos Dados têm o direito de restringir o Processamento de seus Dados Pessoais e a opção de que seus Dados Pessoais sejam separados adequadamente se:

- A precisão dos Dados Pessoais for contestada pelos Titulares dos Dados, durante o período em que a Empresa da TP atuar como Controladora de Dados para verificar a precisão dos Dados Pessoais;

- O Processamento for ilegal e os Titulares dos Dados se opuserem à exclusão dos Dados Pessoais e solicitarem a restrição de seu uso;
- A Empresa da TP que age como Controladora de Dados não precisar mais dos Dados Pessoais para os propósitos do Processamento, mas os Dados Pessoais forem necessários pelos Titulares dos Dados para estabelecer, exercer ou defender processos judiciais; ou

- Os Titulares dos Dados contestarem o Processamento realizado com base nos interesses legítimos da Controladora de Dados, quando ainda estiver pendente a verificação sobre se as bases legítimas da Controladora de Dados anulam as dos Titulares dos Dados.

Quando o Processamento for restrito, as Empresas da TP podem apenas Processar os Dados Pessoais, com a exceção do armazenamento:

- Mediante consentimento do Titular dos Dados;
- Para executar, exercer ou defender processos judiciais;
- Para proteger os direitos de outra pessoa física ou jurídica; ou
- Por motivos importantes de interesse público, conforme definido nas leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA.

Quando as Empresas da TP restringem o Processamento conforme a solicitação de um Titular dos Dados, elas devem informar o Titular dos Dados sobre essa restrição do Processamento antes de ser colocada em vigor.

As Empresas da TP podem rejeitar uma solicitação de restrição apenas se conseguirem provar que:

- A Empresa da TP é incapaz de identificar o Titular dos Dados;
- O direito do Titular dos Dados a essa solicitação é especificamente limitado pela lei ou regulamentação aplicável em um país do EEA; ou
- A solicitação entrará em conflito com a proteção dos direitos e liberdades dos terceiros, quando as redações dos Dados Pessoais e/ou de outras medidas de mitigação desses efeitos não forem razoavelmente viáveis.

As Empresas da TP devem cumprir o procedimento contido no Anexo 1 da Política ao responderem às solicitações de restrição dos Titulares dos Dados.

## 2.3 Direito dos Titulares dos Dados à portabilidade de dados

Quando o Processamento se baseia no consentimento ou em um contrato e é realizado por meio automático, o Titular dos Dados tem o direito de solicitar:

- O recebimento dos Dados Pessoais que forneceram a uma Empresa da TP agindo como Controladora de Dados, em um formato estruturado, comumente utilizado e que pode ser lido por máquina; e
- A transmissão dos Dados Pessoais para outra Controladora de Dados sem o impedimento da Controladora de Dados inicial, ou a transmissão direta de uma Controladora de Dados para outra, quando tecnicamente viável.

As Empresas da TP podem rejeitar uma solicitação de portabilidade apenas se conseguirem provar que:

- A Empresa da TP é incapaz de identificar o Titular dos Dados;
- O direito do Titular dos Dados a essa solicitação é especificamente limitado pela lei ou regulamentação aplicável em um país do EEA; ou
- A solicitação entrará em conflito com a proteção dos direitos e liberdades dos terceiros, quando as redações dos Dados Pessoais e/ou de outras medidas de mitigação desses efeitos não forem razoavelmente viáveis.

EEA e  
BCR

EEA e  
BCR

A solicitação da portabilidade dos Dados Pessoais do Titular dos Dados ocorre sem prejuízo ao seu direito de solicitar a exclusão dos dados de acordo com a Parte 2, Seção 2.1.2 da Política, e não deve afetar negativamente os direitos e liberdades dos outros.

As Empresas da TP devem cumprir o procedimento contido no Anexo 1 da Política ao responderem às solicitações de portabilidade de dados dos Titulares dos Dados.

#### 2.4 Decisões individuais automatizadas

Titulares dos Dados têm o direito de objeção a qualquer decisão baseada unicamente no Processamento automatizado de seus Dados Pessoais, incluindo a Criação de Perfil, que produza um efeito legal envolvendo esse Titular dos Dados ou que de outro modo afete substancialmente o Titular dos Dados.

As Empresas da TP podem rejeitar essas solicitações apenas se conseguirem provar que as decisões são:

- Necessárias para a celebração ou o cumprimento do contrato entre o Titular dos Dados e uma Empresa da TP agindo como Controladora de Dados, ou com base no consentimento expresso do Titular dos Dados. Nesses casos, as Empresas da TP devem implementar medidas adequadas para proteger os direitos, as liberdades e os interesses legítimos dos Titulares dos Dados, pelo menos o direito de obter a intervenção humana das Empresas da TP para expressar seu ponto de vista e contestar a decisão; ou
- Autorizadas pelas leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA, que também estabelecem medidas para proteger os direitos, as liberdades e os interesses legítimos do Titular dos Dados.

As Empresas da TP só devem tomar decisões com base no Processamento automatizado dos Dados Confidenciais dos Titulares dos Dados se tiverem implementado medidas adequadas para proteger os direitos, as liberdades e os interesses legítimos do Titular dos Dados, e quando o Titular dos Dados tiver dado seu consentimento expresso ou quando o Processamento for necessário por motivos importantes de interesse público com base nas leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA.

As Empresas da TP devem cumprir o procedimento contido no Anexo 1 da Política ao responderem às objeções dos Titulares dos Dados às decisões que os afetam com base no Processamento automatizado, incluindo a Criação de Perfil.

## 3 Transferências de Dados Pessoais

### 3.1 Transferências dentro do EEA ou do EEA para um País Adequado

Este item descreve a situação na qual uma Empresa da TP baseada no EEA transfere Dados Pessoais para uma das entidades a seguir:

- Para outra Empresa da TP ou terceiro também localizado no EEA. Um exemplo seria a transferência dos Dados Pessoais de uma Empresa da TP na França para uma Empresa da TP na Itália; ou
- Para outra Empresa da TP ou terceiro localizado em um País Adequado. Um exemplo seria a transferência dos Dados Pessoais de uma Empresa da TP na Espanha para um terceiro na Argentina.

As leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA autorizam as transferências dos Dados Pessoais entre organizações localizadas no EEA ou de uma organização localizada no EEA para outra organização baseada em um País Adequado. Portanto, a Teleperformance não precisa implementar medidas adicionais nesses casos.

### 3.2 Transferências do EEA para um País não Adequado

Este item descreve a situação na qual uma Empresa da TP localizada no EEA transfere Dados Pessoais para outra Empresa da TP ou terceiro localizado em um País não Adequado. Um exemplo seria a transferência dos Dados Pessoais de uma Empresa da TP na Irlanda para uma Empresa da TP nas Filipinas ou uma Empresa da TP na Alemanha que recebe os serviços de um terceiro na Turquia.

Quando uma Empresa da TP no EEA transfere Dados Pessoais para outra Empresa da TP localizada em um País não Adequado, essa transferência é permitida, contanto que a Empresa da TP destinatária tenha assinado o Contrato Interempresarial, implementado a Política e em conformidade com seus requisitos, inclusive os marcados como "BCR".

Quando uma Empresa da TP no EEA agindo como Controladora de Dados ou Processadora de Dados em nome de uma Empresa da TP agindo como Controladora de Dados transfere os Dados Pessoais para um terceiro localizado em um País não Adequado ou para outra Empresa da TP que não implementou a Política (incluindo os requisitos da Política marcados como "BCR"), a Empresa da TP remetente deve implementar medidas adicionais de proteção dos Dados Pessoais transferidos (por exemplo, incorporando no contrato assinado com o terceiro as Cláusulas Modelo de Proteção dos Dados emitidas pela Comissão Europeia ou uma DPA do EEA), ou deve garantir que a transferência corresponda a uma das condições definidas pelas leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA (por exemplo, os Titulares dos Dados deram seu consentimento expresso para a transferência (depois de serem informados sobre os riscos possíveis dessas transferências para o Titular dos Dados devido à ausência de decisão de adequação e proteções apropriadas); ou a transferência é necessária para o cumprimento de um contrato entre o Titular dos Dados e a Controladora de Dados ou para a implementação de medidas pré-contratuais adotadas como resposta à solicitação do Titular dos Dados).

Se isso não for possível, a Empresa da TP remetente poderá realizar uma transferência se assim for necessário para os propósitos de interesses legítimos convincentes buscados pela Empresa da TP agindo como Controladora de Dados, desde que:

- A transferência ou o conjunto de transferências dos Dados Pessoais não seja repetitivo e envolva apenas um número limitado de Titulares dos Dados;
- Os interesses legítimos da Empresa da TP agindo como Controladora de Dados não sejam anulados pelos interesses, direitos ou liberdades do Titular dos Dados;
- A Empresa da TP agindo como Controladora de Dados tenha avaliado todas as circunstâncias envolvendo a transferência e, com base nessa avaliação, tenha fornecido medidas de segurança adequadas em relação à privacidade e proteção dos dados; e
- A Empresa da TP agindo como Controladora de Dados informe as DPAs aplicáveis do EEA e os Titulares dos Dados sobre a transferência e os interesses legítimos convincentes.

### 3.3 Transferências de países fora do EEA para outros países

Este item descreve as transferências dos Dados Pessoais de uma Empresa da TP fora do EEA para outra Empresa da TP ou terceiro localizado em outro país. Um exemplo seria a transferência dos Dados Pessoais de uma Empresa da TP na Albânia para uma Empresa da TP na China ou uma Empresa da TP no México que recebe os serviços de um terceiro na Espanha.

Qualquer transferência de Dados Pessoais de um país fora do EEA para qualquer outro país deve ser feita com proteções adequadas e razoáveis e de acordo com as leis e as regulamentações aplicáveis à Empresa da TP na origem da transferência, incluindo, entre outros, quaisquer requisitos legais das transferências de Dados Pessoais ou relacionados à segurança.

#### BCR

Quando os Dados Pessoais transferidos do EEA para Empresas da TP ou terceiros fora do EEA são subsequentemente transferidos para outras Empresas da TP ou terceiros fora do EEA, a Empresa da TP do EEA na origem da transferência deve assegurar que essas transferências subsequentes cumpram as regras definidas na Parte 2, Seção 3.2.

## 4 Segurança da informação

### 4.1 Segurança e confidencialidade

A Teleperformance deve implementar medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os Dados Pessoais contra perda acidental, alteração, divulgação ou acesso não autorizado, especialmente quando o Processamento envolver a transmissão de dados por uma rede, contra todas as outras formas ilegais de Processamento.

Em relação ao avanço tecnológico e custo da implementação, essas medidas devem garantir um nível de segurança adequado à gravidade e probabilidade dos riscos representados pelo Processamento aos direitos e liberdades dos Titulares dos Dados, de acordo com a natureza dos Dados Pessoais que serão protegidos, além do escopo, contexto e propósitos do Processamento. Essas medidas podem incluir, conforme adequado:

- A pseudonimização e a criptografia dos Dados Pessoais;
- A capacidade de garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência contínuas dos sistemas e serviços de Processamento;
- A capacidade de restaurar a disponibilidade e o acesso aos Dados Pessoais oportunamente em caso de incidentes físicos ou técnicos; ou
- Os processos para testar, avaliar e analisar regularmente a eficiência das medidas técnicas e organizacionais para garantir a segurança do Processamento.

As normas de segurança devem seguir as leis e as regulamentações locais de privacidade e proteção de dados, além de quaisquer requisitos contratuais.

#### 4.2 Violação de Dados Pessoais

Em caso de violação de Dados Pessoais, a Teleperformance deve implementar um plano de resposta a incidentes.

Quando a violação de Dados Pessoais é provavelmente resultado de um alto risco aos direitos e liberdades dos Titulares dos Dados, as Empresas da TP devem informar os Titulares dos Dados sobre a violação sem atrasos indevidos, descrevendo em linguagem clara e simples:

- A natureza da violação;
- O nome e as informações de contato do SVPP e/ou DPO, quando aplicáveis, ou outro ponto de contato que possa fornecer informações adicionais;
- As consequências prováveis da violação; e
- As medidas adotadas ou propostas pela Empresa da TP para abordar a violação, incluindo, quando adequado, medidas para mitigar os possíveis efeitos adversos.

A comunicação aos Titulares dos Dados pode não ser necessária quando:

- A Empresa da TP tiver implementado medidas técnicas e organizacionais adequadas e aplicadas aos Dados Pessoais afetados pela violação, principalmente aquelas que tornam os Dados Pessoais ininteligíveis a qualquer pessoa que não seja autorizada a acessá-los (por exemplo, criptografia);
- A Empresa da TP tiver adotado medidas subsequentes para assegurar que o alto risco aos direitos e liberdades dos Titulares dos Dados não seja concretizado; ou
- Envolver esforços desproporcionais; nesse caso, as Empresas da TP emitirão uma nota pública ou medida similar em que os Titulares dos Dados afetados sejam informados de forma igualmente efetiva.

EEA e  
BCR

## 5 Relacionamento com os Processadores de Dados

Quando as Empresas da TP que agem como Controladoras de Dados se envolverem com Processadoras ou Subprocessadoras de Dados Terceirizadas, elas deverão realizar verificações de devida diligência para assegurar que essas Processadoras ou Subprocessadoras de Dados Terceirizadas possam fornecer garantias suficientes em relação às medidas técnicas e organizacionais que regem o Processamento pretendido, de forma que o Processamento cumpra os requisitos de segurança e confidencialidade definidos na Parte 2, Seção 4.1 acima.

EEA e  
BCR

Além disso, as Empresas da TP deverão garantir que os contratos por escrito estejam em vigor. Esses contratos estipularão os requisitos de proteção de dados estatutários

## 6 Privacidade na concepção e privacidade por padrão

### 6.1 Privacidade na concepção

Considerando o avanço tecnológico, o custo da implementação e a natureza, o escopo, o contexto e os propósitos do Processamento, além dos riscos, de probabilidades e gravidades variáveis, acarretados pelo Processamento aos direitos e liberdades dos Titulares dos Dados, as Empresas da TP devem, no momento da determinação dos meios do Processamento e no momento do Processamento em si, implementar medidas técnicas e organizacionais adequadas (por exemplo, pseudonimização) para salvaguardar os princípios de privacidade e proteção de dados (por exemplo, minimização dos dados) em futuros produtos, processos, tecnologias, sistemas, programas e dispositivos, novos ou alterados, quando aplicáveis e de forma efetiva, para integrar as proteções necessárias ao Processamento de Dados Pessoais.

### 6.2 Privacidade por padrão

As Empresas da TP devem implementar medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir que, por padrão, sejam Processados apenas os Dados Pessoais necessários para cada propósito específico do Processamento. Esse requisito se aplica à quantidade de Dados Pessoais coletados, ao escopo do Processamento, ao período de armazenamento e à acessibilidade. Especificamente, por padrão, os Dados Pessoais não devem ser disponibilizados a um número indefinido de pessoas físicas sem a intervenção do Titular dos Dados.

## 7 Cooperação com DPAs

Todas as Empresas da TP e seus funcionários são responsáveis por cooperar com qualquer consulta ou solicitação das DPAs locais apropriadas e por respondê-las de forma adequada e empenhada, incluindo uma auditoria, além de cumprir o conselho dado por essas DPAs.

**BCR** Além disso, a Empresa da TP relevante e a Diretoria de Privacidade vão cooperar com as DPAs aplicáveis do EEA a respeito de quaisquer problemas que surjam em relação à Política e cumprirão as decisões ou conselhos dados pelas DPAs

## 8 Abordagem de solicitações e reclamações

A Teleperformance mantém um procedimento interno de abordagem de solicitações e reclamações que permite que os Titulares dos Dados enviem solicitações de acordo com seus direitos descritos na Parte 2, Seção 2 acima, ou para levantar preocupações sobre a conformidade com a Política por qualquer Empresa da TP.

Todas as Empresas da TP devem cumprir o procedimento fornecido no Anexo 1 da Política ao tratar de suas solicitações ou reclamações.

**BCR**

Os Titulares dos Dados devem enviar as solicitações de acordo com seus direitos ao ponto de contato local identificado no aviso de privacidade e proteção de dados aplicável ou por e-mail para [privacy@teleperformance.com](mailto:privacy@teleperformance.com) e devem enviar suas reclamações sobre a Política por e-mail para [privacy@teleperformance.com](mailto:privacy@teleperformance.com).

Ninguém deve ser discriminado por enviar uma solicitação ou reclamação. Embora a Teleperformance incentive os Titulares dos Dados a usarem o procedimento exclusivo de abordagem de reclamações da Teleperformance, eles têm o direito de registrar uma reclamação diretamente na DPA aplicável e buscar recursos judiciais.

## 9 Direitos beneficiários terceirizados dos Titulares dos Dados

Os Titulares dos Dados cujos Dados Pessoais sujeitos às leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA foram transferidos para Empresas da TP ou terceiros fora do EEA com base na Política têm direito à execução dos requisitos estabelecidos na Parte 1, Seções 2 (Propósito), 3 (Escopo) e 4 (Conflito entre a Política e as leis e regulamentações locais), bem como na Parte 2 da Política, como beneficiários terceirizados de acordo com a Parte 2, Seção 10 da Política.

Esse direito abrange os recursos judiciais para qualquer violação dos direitos garantidos aos Titulares dos Dados e do direito de recebimento de compensação.

Os Titulares dos Dados podem escolher registrar suas reclamações perante:

- Os tribunais com jurisdição sobre a Empresa da TP do EEA na origem da transferência;
- Os tribunais com jurisdição sobre o local onde o Titular dos Dados possui residência habitual no EEA; ou
- A DPA aplicável do país do EEA onde o Titular dos Dados possui residência ou trabalho habitual ou onde a suposta violação ocorreu.

**BCR**

## 10 Responsabilidade

A Teleperformance SE aceita a responsabilidade pelas ações necessárias e concorda em adotá-las para solucionar uma violação dos requisitos contidos na Política pelas Empresas da TP fora do EEA, bem como para pagar uma compensação por danos materiais ou não materiais resultantes dessa violação. Neste caso, os Titulares dos Dados terão os mesmos direitos e recursos contra a Teleperformance SE que existiriam se uma violação tivesse ocorrido no EEA.

Esta responsabilidade abrange apenas os Titulares dos Dados cujos Dados Pessoais sujeitos às leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA foram transferidos para Empresas da TP ou terceiros fora do EEA de acordo com a Política.

O ônus da prova para demonstrar que a Teleperformance não é responsável por qualquer dano deve permanecer com a Teleperformance SE. Quando a Teleperformance SE puder provar que a Empresa da TP fora do EEA não é responsável pelo ato, ela poderá se isentar das responsabilidades descritas acima.

**BCR**



## II Conflitos entre a Política e as leis e regulamentações locais

As Empresas da TP devem avaliar qualquer sentença emitida por um tribunal ou corte fora do EEA, ou decisão tomada por uma autoridade administrativa fora do EEA exigindo a transferência ou divulgação de Dados Pessoais cujo Processamento está sujeito às leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA, para assegurar que essa transferência ou divulgação seja feita de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA.

Independentemente dos requisitos descritos na Parte 1, Seção 4 acima, quando houver a possibilidade de que uma lei ou regulamentação local evite o cumprimento dos requisitos contidos na Política ou tenha um efeito substancial nas garantias fornecidas pela Política, especialmente as marcadas com "BCR", a Empresa da TP afetada deverá informar imediatamente a Diretoria de Privacidade, exceto se proibido por autoridade de execução da lei, autoridade regulamentar, órgão de segurança estadual ou ordem judicial (por exemplo, proibição de acordo com a legislação penal para preservar a confidencialidade de uma investigação da execução da lei).

Em situações nas quais a não conformidade com a Política não causaria um efeito substancial nas garantias fornecidas neste documento, as leis e regulamentações locais prevalecerão.

A Diretoria de Privacidade decidirá quais ações adotará para solucionar o conflito e, quando houver a possibilidade de uma lei ou regulamentação local fora do EEA, aplicável a uma Empresa da TP, causar um efeito adverso substancial sobre as garantias fornecidas pela Política, ela informará essa situação à DPA aplicável do EEA.

Se a Teleperformance receber uma solicitação legalmente vinculante de divulgação dos Dados Pessoais Processados, feita por uma autoridade de execução da lei, autoridade regulamentar, órgão de segurança estadual ou ordem judicial fora do EEA, as regras a seguir deverão ser aplicadas:

EEA e  
BCR

- A Teleperformance avaliará cada solicitação de divulgação separadamente e informará a DPA aplicável do EEA sobre a solicitação, incluindo informações sobre os Dados Pessoais solicitados, o órgão solicitante e a base jurídica para a divulgação, exceto se proibido de outra forma (por exemplo, proibição de acordo com a legislação penal para preservar a confidencialidade de uma investigação da execução da lei);
- Quando a suspensão de uma solicitação e/ou notificação for proibida (por exemplo, proibição de acordo com a legislação penal para preservar a confidencialidade de uma investigação da execução da lei), a Teleperformance envidará esforços para solicitar uma isenção da proibição para poder comunicar à DPA aplicável do EEA o máximo possível de informações e, assim que possível, manterá as evidências da solicitação de isenção; e
- Nos casos em que essa solicitação de isenção for negada, a Teleperformance fornecerá anualmente as informações gerais sobre as solicitações recebidas (por exemplo, número de solicitações para divulgação, tipo de dado solicitado, solicitante, se possível) às DPAs aplicáveis do EEA.

Em qualquer caso, as transferências de Dados Pessoais para qualquer autoridade pública não podem ser massivas, desproporcionais e indiscriminadas de modo que extrapolem o necessário em uma sociedade democrática.

EEA e  
BCR

## *Parte 3: Atividades da Processadora de Dados*



## Parte 3: Atividades da Processadora de Dados

### I Processamento de Dados Pessoais

#### 1.1 Propósitos do Processamento de Dados Pessoais

As Empresas da TP agindo em nome dos Clientes da Teleperformance podem Processar Dados Pessoais para propósitos de prestação de serviços a esses Clientes. A natureza e as categorias dos Dados Pessoais e os propósitos do Processamento são determinados pelos Clientes da Teleperformance e variam de acordo com as instruções e serviços prestados pelas Empresas da TP.

Com base nas atividades comerciais, os propósitos antecipados, a natureza esperada e as categorias dos Dados Pessoais da Teleperformance abrangidos pela Política incluem, entre outros:

1. Clientes dos Clientes, pois as principais atividades comerciais do Grupo são a prestação de serviços terceirizados de gestão do relacionamento com o cliente. Esse Processamento pode abranger qualquer tipo de Processamento e quaisquer categorias de Dados Pessoais relacionados aos clientes do Cliente de acordo com as instruções do Cliente, que podem incluir, entre outros, informações pessoais básicas (por exemplo, nome completo, idade, data de nascimento); atividades comerciais (por exemplo, serviços prestados pelos Clientes); circunstâncias familiares, de estilo de vida e sociais (por exemplo, dependentes, cônjuge, parceiro, informações familiares, religião, crenças religiosas, condenações e ofensas criminais); saúde (por exemplo, informações sobre a saúde física e psicológica ou condição médica); informações financeiras (por exemplo, conta bancária, número de previdência social); informações fotográficas, de vídeo e geográficas (por exemplo, imagens de CFTV); verificações de identificação e antecedentes (por exemplo, resultados de antecedentes criminais e de crédito).

2. Solicitantes de visto, pois as Empresas da TP podem fornecer serviços terceirizados às solicitações de visto. Esse Processamento pode abranger qualquer tipo de Processamento e quaisquer categorias de Dados Pessoais relacionados aos solicitantes de visto de acordo com as instruções do Cliente, que podem incluir, entre outros, informações pessoais básicas (por exemplo, nome completo, idade, data de nascimento, informações do passaporte, dados biométricos); atividades comerciais (por exemplo, atividades comerciais do Titular dos Dados); circunstâncias familiares, de estilo de vida e sociais (por exemplo, dependentes, cônjuge, parceiro, informações familiares, religião, crenças religiosas,

condenações e ofensas criminais); saúde (por exemplo, informações sobre a saúde física e psicológica ou condição médica); informações financeiras (por exemplo, conta bancária, número de previdência social); informações fotográficas, de vídeo e geográficas (por exemplo, imagem fotográfica); verificações de identificação e antecedentes (por exemplo, resultados de antecedentes criminais e de crédito); psychological health or medical condition); financial details (e.g., bank account information; national insurance number); photographic, video and location information (e.g., photographic imaging); identification checks and background vetting (e.g., results of criminal checks; credit check related).

3. Qualquer Dado Pessoal Processado em relação a serviços terceirizados de interpretação ou tradução, que podem incluir, entre outros: Dados pessoais do Cliente, paciente, parceiro comercial ou usuário de serviços públicos. Esse Processamento pode abranger qualquer tipo de Processamento e quaisquer categorias de Dados Pessoais Processados no contexto de serviços de interpretação e tradução, que podem incluir, entre outros, informações pessoais básicas (por exemplo, nome completo, idade, data de nascimento, dados biométricos); formação acadêmica, experiência profissional e afiliações (por exemplo, histórico acadêmico e de qualificação, idiomas, associação sindical); informações sobre viagens e despesas dos funcionários (por exemplo, detalhes da reserva da viagem, restrições alimentares, passaporte e visto); circunstâncias familiares, de estilo de vida e sociais (por exemplo, estado civil, informações de contato de emergência, religião ou crenças religiosas); saúde e bem-estar (por exemplo, deficiência, necessidades especiais de acesso, informações de necessidades especiais, dados genéticos); informações financeiras (por exemplo, conta bancária, número da previdência social); verificações de identificação e antecedentes (por exemplo, resultados de antecedentes criminais, prova de elegibilidade para o trabalho).

4. Clientes e indivíduos participantes de pesquisas, pois as Empresas da TP podem prestar serviços terceirizados de pesquisas com clientes. Esse Processamento pode abranger qualquer tipo de Processamento e quaisquer categorias de Dados Pessoais Processados no contexto das pesquisas, que podem incluir, entre outros, informações pessoais básicas (por exemplo, idade); circunstâncias familiares, de estilo de vida e sociais (por exemplo, informações familiares, religião, crenças religiosas); saúde (por exemplo, informações sobre a saúde física e psicológica ou condição médica).

e.g., family details; religion or religious beliefs; health, related (e.g., details of physical and psychological health or medical condition).

## 1.2 Regras que devem ser seguidas durante o Processamento de Dados Pessoais

Quando agirem em nome de um Cliente, as Empresas da TP e seus funcionários deverão respeitar as instruções relacionadas ao Processamento de Dados Pessoais e às medidas de confidencialidade e segurança descritas no contrato com o Cliente, observando os princípios a seguir:

### 1.2.1. Assistência aos Clientes no cumprimento das leis e regulamentações

As Empresas da TP agindo como Processadoras de Dados ajudarão os Clientes no cumprimento das leis e regulamentações, por exemplo, ao garantir o Processamento de Dados Pessoais transparente e a qualidade dos dados.

Os Clientes devem ser informados sobre as Subprocessadoras e/ou Processadoras de Dados Terceirizadas relevantes para o respectivo Processamento.

Uma versão pública e atualizada da Política e uma lista atualizada das Empresas da TP vinculadas à Política devem ser disponibilizadas para fácil acesso pelos Titulares dos Dados no site do Grupo <http://www.teleperformance.com/en-us/privacy-policy/>.

BCR

Quando os Clientes dependerem da Política para as transferências realizadas pela Teleperformance em seu nome, as Partes 1 e 3 da Política serão incorporadas ao contrato com esses Clientes.

### 1.2.2. Conformidade com as instruções dos Clientes

As Empresas da TP devem Processar os Dados Pessoais apenas em nome dos Clientes e de acordo com suas instruções.

A Teleperformance deve adotar as medidas necessárias, conforme instrução dos Clientes, para atualizar, corrigir, excluir ou anonimizar os Dados Pessoais Processados em seu nome. As Subprocessadoras e Processadoras de Dados Terceirizadas aos quais os Dados Pessoais foram divulgados devem ser informadas sobre essas instruções e devem obedecê-las.

EEA e BCR

As Empresas da TP devem cumprir as instruções documentadas do Cliente, incluindo em relação às transferências dos Dados Pessoais para um país fora do EEA, exceto se não exigido pelas leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA às quais as Empresas da TP estão sujeitas. Neste caso, as Empresas da TP devem informar os Clientes sobre esse requisito legal antes de ocorrer o Processamento, a menos que as leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA proibam essas informações segundo fundamentações importantes de interesse público.

EEA e BCR

Se uma Empresa da TP não estiver em posição de cumprir as instruções razoáveis do Cliente, ela deverá informar imediatamente a Diretoria de Privacidade e o Cliente, e a Teleperformance tentará acomodar as instruções do Cliente, considerando as leis e regulamentações locais aplicáveis nos países do EEA e na Política.. Se o Cliente rejeitar as tentativas da Teleperformance de acomodar as instruções do Cliente, e nem a Teleperformance nem o Cliente conseguirem encontrar uma solução para acomodar as instruções do Cliente, a Teleperformance permitirá que o Cliente suspenda, por motivos legítimos de privacidade e proteção de dados, de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA, a transferência dos Dados Pessoais afetados até que a Empresa da TP possa cumprir as instruções razoáveis do Cliente e/ou encerrar a parte específica dos serviços afetados, segundo a ordem ou descrição de do serviço aplicável de acordo com as soluções contratuais fornecidas no contrato celebrado com o Cliente, mas apenas se tal situação prejudicar substancialmente a capacidade da Teleperformance de prestar serviços para esse Cliente.

Quando a prestação de serviço para um Cliente for encerrada, todos os Dados Pessoais Processados em nome desse Cliente pela Teleperformance e por qualquer Processadora de Dados Terceirizada, a critério do Cliente e de acordo com os termos relevantes do contrato com a Teleperformance, devem ser devolvidos de forma segura (incluindo todas as cópias) ao Cliente ou destruídos (incluindo todas as cópias), sendo que em qualquer caso a Teleperformance deve confirmar ao Cliente que realizou tal ação. A devolução ou destruição deve ocorrer dentro de 30 dias após o encerramento do contrato entre o Cliente e a Teleperformance, período que pode se estender para 90 dias (ou mais, mediante aprovação do CPO), dependendo do cronograma estipulado no contrato.

Quando as leis e as regulamentações exigirem que a Teleperformance armazene os Dados Pessoais transferidos, ela deverá informar o Cliente que garantirá a confidencialidade dos Dados Pessoais e que deixará de processá-los ativamente.

### 1.2.3. Assistência aos Clientes na abordagem das solicitações dos Titulares dos Dados

A Teleperformance fornecerá assistência aos Clientes para responder a quaisquer solicitações de Titulares dos Dados que exerçam seus direitos, incluindo solicitações de acesso, correção ou exclusão de seus Dados Pessoais, de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis.

Em particular, as Empresas da TP, bem como as Subprocessadoras e Processadoras de Dados Terceirizadas, quando relevante, executarão as medidas técnicas e organizacionais adequadas na medida do possível e quando o Cliente solicitar, para cumprir as obrigações de resposta às solicitações dos Titulares dos Dados de exercício de seus direitos, inclusive fornecendo informações úteis para atender às solicitações.

EEA e  
BCR

Quando a Teleperformance receber uma solicitação diretamente de um Titular dos Dados, ela deverá comunicar o recebimento imediatamente ao Cliente relevante, sendo que o Titular dos Dados permanecerá responsável pela resposta à solicitação, exceto se houver autorizado a Teleperformance a realizar esta ação. Nesses casos, a Teleperformance deverá seguir as instruções descritas no contrato com o Cliente. Os custos das solicitações atendidas diretamente pela Teleperformance devem ser do Cliente, exceto se o contrato assinado com o Cliente descrever de outra forma.

### 1.2.4. Obtenção de autorização dos Clientes para uso de Subprocessadoras ou Processadoras de Dados Terceirizadas

EEA e  
BCR

A Teleperformance só poderá usar Subprocessadoras ou Processadoras de Dados Terceirizadas depois de notificar o Cliente e se o Cliente não fizer objeção ao uso de tal Subprocessadora ou Processadora de Dados Terceirizada no prazo de 30 dias do recebimento da notificação, exceto se previsto em contrário no contrato assinado com o Cliente.

No caso de uma Subprocessadora, ela deve Processar os Dados Pessoais de acordo com as instruções do Cliente e as obrigações de privacidade e proteção de dados da Teleperformance definidas no contrato assinado entre a Teleperformance e o Cliente.

No caso de Processadoras de Dados Terceirizadas, a Teleperformance só designará terceiros que forneçam garantias suficientes em relação às obrigações da Teleperformance de acordo com a Parte 3 da Política. Em particular,

essas Processadoras de Dados Terceirizadas devem se comprometer, por meio de contrato ou outro instrumento legal, de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA, em Processar os Dados Pessoais de acordo com as instruções do Cliente e as obrigações de privacidade e proteção de dados da Teleperformance, definidas no contrato assinado entre a Teleperformance e o Cliente, bem como apresentar medidas organizacionais e técnicas adequadas para garantir a proteção adequada segundo a Parte 3, Seção 3.1 da Política.

EEA e  
BCR

Se o Cliente, por alguma razão, contestar a adição ou substituição de uma Subprocessadora ou Processadora de Dados Terceirizada, a Teleperformance (i) proporá não progredir com a mudança ou (ii) proporá uma solução alternativa ao Cliente, incluindo o uso de outra Subprocessadora ou Processadora de Dados Terceirizada. Se o Cliente rejeitar a solução alternativa oferecida pela Teleperformance por motivos legítimos de privacidade e proteção de dados, de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA, o Cliente poderá rescindir a parte específica dos serviços afetados nos termos da ordem de serviço ou descrição do serviço aplicável, de acordo com as soluções contratuais previstas no contrato assinado pelo Cliente.

## 2 Transferências de Dados Pessoais

EEA e  
BCR

As transferências de Dados Pessoais às Subprocessadoras e Processadoras de Dados Terceirizadas devem ocorrer de acordo com a Parte 3, Seção 1.2.4 da Política e os requisitos definidos abaixo.

### 2.1 Transferências dentro do EEA ou do EEA para um País Adequado

Este item descreve a situação em que uma Empresa da TP baseada no EEA transfere Dados Pessoais para uma das empresas a seguir:

- Para uma Subprocessadora ou Processadora de Dados Terceirizada também localizada no EEA. Um exemplo seria a transferência dos Dados Pessoais de uma Empresa da TP na França para uma Subprocessadora na Itália; ou
- Para uma Subprocessadora ou Processadora de Dados Terceirizada localizada em um País Adequado. Um exemplo seria a transferência dos Dados Pessoais de uma Empresa da TP na Espanha para uma Processadora de Dados Terceirizada na Argentina.

As leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA autorizam as transferências dos Dados Pessoais entre organizações localizadas no EEA ou de uma organização localizada no EEA para outra organização baseada em um País Adequado. Portanto, a Teleperformance não precisa implementar medidas adicionais nesses casos

## 2.2 Transferências do EEA para um País não Adequado

EEA e  
BCR

Este item descreve a situação em que uma Empresa da TP baseada no EEA transfere Dados Pessoais para uma Subprocessadora ou Processadora de Dados Terceirizada localizada em um País não Adequado. Um exemplo seria a transferência dos Dados Pessoais de uma Empresa da TP na Irlanda para uma Subprocessadora nas Filipinas ou de uma Empresa da TP na Alemanha para uma Processadora de Dados Terceirizada na Turquia. Quando uma Empresa da TP no EEA transfere Dados Pessoais para uma Subprocessadora localizada em um País não Adequado, essa transferência é permitida, contanto que a Subprocessadora destinatária tenha assinado o Contrato Interempresarial, implementado a Política e cumprindo seus requisitos, inclusive os marcados como "BCR". Quando uma Empresa da TP no EEA transfere os Dados Pessoais para uma Processadora de Dados Terceirizada localizada em um País não Adequado ou para uma Subprocessadora que não implementou a Política (incluindo os requisitos da Política marcados como "BCR"), a Empresa da TP remetente deve implementar medidas adicionais de proteção dos Dados Pessoais transferidos (por exemplo, incorporando no contrato assinado com a Processadora de Dados Terceirizada as Cláusulas Modelo de Proteção dos Dados emitidas pela Comissão Europeia ou uma DPA do EEA), ou deve garantir que a transferência corresponda a uma das condições definidas pelas leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA (por exemplo, os Titulares dos Dados deram seu consentimento para a transferência, ou a transferência é necessária para o cumprimento de um contrato entre o Titular dos Dados e o Cliente ou a implementação de medidas pré-contratuais adotadas como resposta à solicitação do Titular dos Dados).

Se isso não for possível, a Empresa da TP remetente pode realizar uma transferência, se for necessário para propósitos de interesses legítimos convincentes buscados pelo Cliente, desde que a transferência ou o conjunto de transferências de Dados Pessoais não seja repetitivo e envolva apenas um número limitado de Titulares dos Dados; os interesses legítimos do Cliente não sejam anulados pelos interesses, direitos ou liberdades do Titular dos Dados; o Cliente tenha avaliado todas as circunstâncias envolvendo a transferência e, com base nesta avaliação do documento, tenha fornecido garantias adequadas à privacidade e proteção de dados, e o Cliente informe às DPAs do EEA e ao Titular dos Dados sobre a transferência e os interesses legítimos convincentes.

## 2.3 Transferências de países fora do EEA para outros países

Este item descreve as transferências dos Dados Pessoais de uma Empresa da TP fora do EEA para uma Subprocessadora ou Processadora de Dados Terceirizada localizada em outro país. Um exemplo seria a transferência dos Dados Pessoais de uma Empresa da TP na Albânia para uma Subprocessadora na China ou uma Empresa da TP no México para uma Processadora de Dados Terceirizada na Espanha.

Qualquer transferência de Dados Pessoais de um país fora do EEA para qualquer outro país deve ser feita com proteções adequadas e razoáveis e de acordo com as leis e as regulamentações aplicáveis à Empresa da TP na origem da transferência, incluindo, entre outros, quaisquer requisitos legais das transferências de Dados Pessoais ou relacionados à segurança.

EEA e  
BCR

Quando os Dados Pessoais transferidos de Subprocessadoras ou Processadoras de Dados Terceirizadas do EEA para Subprocessadoras ou Processadoras de Dados Terceirizadas fora do EEA são subsequentemente transferidos para outras Subprocessadoras ou Processadoras de Dados Terceirizadas fora do EEA, a Empresa da TP do EEA na origem da transferência deve assegurar que essas transferências subsequentes cumpram as regras definidas na Parte 3, Seção 2.2.

## 3 Segurança da informação

### 3.1 Segurança e confidencialidade

As Empresas da TP devem implementar medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os Dados Pessoais contra perda acidental, alteração, divulgação ou acesso não autorizado, especialmente quando o Processamento em nome do cliente envolver a transmissão de dados por uma rede, contra todas as outras formas ilegais de Processamento.

Em relação ao avanço tecnológico e custo da implementação, essas medidas devem garantir um nível de segurança adequado à gravidade e probabilidade dos riscos representados pelo Processamento realizado em nome dos Clientes aos direitos e liberdades dos Titulares dos Dados, de acordo com a natureza dos Dados Pessoais que serão protegidos, além do escopo, contexto e propósitos do Processamento. Essas medidas podem incluir, conforme adequado:

- A pseudonimização e a criptografia dos Dados Pessoais;
- A capacidade de garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência contínuas dos sistemas e serviços de Processamento;
- A capacidade de restaurar a disponibilidade e o acesso aos Dados Pessoais oportunamente em caso de incidentes físicos ou técnicos; ou
- Os processos para testar, avaliar e analisar regularmente a eficiência das medidas técnicas e organizacionais para garantir a segurança do Processamento.

EEA e  
BCR

Além disso, as Empresas da TP devem cumprir as medidas organizacionais e de segurança que atendem aos requisitos das leis e regulamentações aplicáveis de privacidade e proteção de dados do Cliente.

### 3.2 Violação de Dados Pessoais

Em caso de violação de Dados Pessoais, a Teleperformance deve implementar um plano de resposta a incidentes em cooperação com o Diretor de Informação, Diretor Global de Segurança da Informação, Líder Local de Privacidade e a Diretoria de Privacidade, incluindo o seguinte:

- **Contenção da violação e recuperação** – A Teleperformance deve envidar seus melhores esforços para solucionar o incidente por meio da aplicação de um plano de contingência e, quando necessário, de procedimentos para limitar os danos.
- **Avaliação de riscos** – A Teleperformance avaliará os riscos associados, como as consequências adversas para os Titulares dos Dados e o Cliente afetados, bem como a gravidade da violação e o risco de recorrência.
- **Notificação da violação** – De acordo com as leis e regulamentações locais e os períodos estipulados nelas, a Teleperformance deve informar o Cliente afetado e quaisquer outras partes interessadas relevantes (por exemplo, polícia ou bancos, conforme a situação) sobre a violação dos Dados Pessoais segundo a lei aplicável.
- **Avaliação do processo** – É necessário realizar uma investigação para determinar a causa da violação e avaliar a eficiência da resposta. As políticas e os procedimentos serão tratados adequadamente.

EEA e  
BCR

Em caso de violação dos Dados Pessoais, as Empresas da TP também devem informar imediatamente os Clientes afetados pela violação dos Dados Pessoais depois de tomarem conhecimento da infração (em até 48 horas), bem como a Diretoria de Privacidade, inclusive quando a violação envolver uma Processadora de Dados Terceirizada que presta serviços a esses Clientes. Adicionalmente, a Teleperformance deve assegurar que as Subprocessadoras e Processadoras de Dados Terceirizadas informem, sem atraso indevido, depois de tomarem conhecimento da violação, as Empresas da TP que agem como Processadoras dos Dados que, por sua vez, informarão os Clientes sobre a violação.

### 4 Cooperação com DPAs

Todas as Empresas da TP e seus funcionários são responsáveis por cooperar com qualquer consulta ou solicitação das DPAs locais apropriadas e por respondê-las de forma adequada e empenhada, incluindo em uma auditoria. As Empresas da TP deverão notificar a Diretoria de Privacidade sempre que receberem solicitações de uma DPA, e as comunicações subsequentes serão gerenciadas pela Diretoria de Privacidade. communications will be managed by the Privacy Office.

EEA e  
BCR

Além disso, a Empresa da TP relevante e a Diretoria de Privacidade cooperarão com as DPAs aplicáveis do EEA a respeito de quaisquer problemas que surjam em relação à Política e cumprirão as decisões ou conselhos dados pelas DPAs.

### 5 Cooperação com Clientes

A Teleperformance e quaisquer Processadoras de Dados Terceirizadas, quando aplicável e razoável, cooperarão e ajudarão os Clientes no cumprimento das leis e regulamentações aplicáveis de privacidade e proteção de dados, inclusive na implementação de medidas técnicas e organizacionais adequadas. Quaisquer solicitações dos Clientes devem ser abordadas imediatamente, uma assistência deve ser fornecida na medida razoável e possível.

### 6 Abordagem de reclamações

Quando um Cliente reporta uma reclamação de um Titular dos Dados relacionada aos requisitos das Partes 1 e 3 da Política marcadas com “BCR” e a respeito do Processamento de seus Dados Pessoais pela Teleperformance ou por uma Processadora de Dados Terceirizada, e solicita à Teleperformance, conforme exposto na medida do acordado no contrato assinado entre a Teleperformance e esse Cliente, para abordá-la diretamente, a Teleperformance tomará todas as medidas necessárias para garantir que a reclamação do Titular dos Dados seja tratada de acordo com o procedimento descrito abaixo.

BCR

Quando um Titular dos Dados deseja fazer uma reclamação relacionada aos requisitos das Partes 1 e 3 da Política marcadas com “BCR” a respeito do Processamento de seus Dados Pessoais pela Teleperformance ou por uma Processadora de Dados Terceirizada, mas o Cliente desapareceu comprovadamente, encerrou sua existência legal ou faliu oficialmente sem entidade sucessora, o Titular dos Dados pode registrar uma reclamação diretamente com a Teleperformance pelo e-mail [privacy@teleperformance.com](mailto:privacy@teleperformance.com).

Em ambas as situações descritas acima, a Diretoria de Privacidade ou os Líderes Locais de Privacidade, quando adequado, devem abordar a reclamação de acordo com o procedimento a seguir:

- A identidade do Titular dos Dados deve ser verificada antes que a reclamação sobre a Política seja avaliada. Outras formas de identificação podem ser solicitadas para a verificação da identidade do Titular dos Dados;

- Enviar uma confirmação dentro de uma semana após o recebimento da reclamação do Titular dos Dados e informá-lo sobre o procedimento e cronograma para resposta;
- Com base nas informações da reclamação, avaliar se ela é justificada e investigar para entender as circunstâncias do Processamento sujeito à reclamação (por exemplo, escopo da violação sujeito à reclamação);
- Quando a investigação revelar que a reclamação é justificada, implementar medidas relevantes para solucionar a violação sem atraso indevido e no máximo dentro de um mês a partir do recebimento da reclamação; informar o Titular dos Dados sobre o resultado da investigação e das medidas de solução implementadas;
- Quando uma resposta substancial não puder ser dada à reclamação dentro de um mês devido à complexidade e/ou ao número de reclamações, notificar o Titular dos Dados sobre a prorrogação do período de resposta juntamente com os motivos do atraso, e garantir o fornecimento de uma resposta dentro de dois meses adicionais;
- Quando a investigação revelar que a reclamação não é justificada, informar o Titular dos Dados sobre o resultado da investigação; e
- Independentemente do fato de a reclamação ser justificada ou não, o Titular dos Dados deve ser informado que pode encaminhar a reclamação para o CPO se não estiver satisfeito com a resposta recebida.

BCR

Embora a Teleperformance incentive os Titulares dos Dados a usarem o procedimento exclusivo de abordagem de reclamações do Cliente (ou o procedimento da Teleperformance se o Cliente tiver comprovadamente desaparecido, encerrado sua existência jurídica ou falido sem entidade sucessora), eles têm o direito de registrar uma reclamação diretamente na DPA aplicável e buscar recursos judiciais.

Quaisquer comunicações e ações realizadas subsequentemente pela Teleperformance a respeito da reclamação de um Titular dos Dados devem ocorrer sem custos, exceto se uma taxa fundamentada puder ser cobrada caso as reclamações sejam expressamente infundadas ou excessivas, principalmente devido a seu caráter repetitivo, casos em que a Teleperformance deve demonstrar o caráter expressamente infundado ou excessivo das reclamações.

A Teleperformance pode recusar a abordagem das reclamações quando:

- Forem expressamente infundadas ou excessivas, principalmente devido ao seu caráter repetitivo, e a Teleperformance puder demonstrar o caráter expressamente infundado ou excessivo das reclamações;
- O Processamento não exige identificação e a Teleperformance pode demonstrar que não está em posição de identificar um Titular dos Dados; ou
- O direito do Titular dos Dados é expressamente restrito pelas leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA.

## 7 Your third-party beneficiary rights

BCR

De acordo com a Parte 3, Seção 8.1 da Política, nos casos em que os Titulares dos Dados cujos Dados Pessoais sujeitos às leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA foram transferidos para Empresas da TP ou Processadoras de Dados Terceirizadas de fora do EEA, com base na Política, os Titulares dos Dados têm o direito a buscar recursos legais a respeito das infrações da Parte 1, Seções 3 (Escopo) e 4 (Conflito entre a Política e as leis e regulamentações locais), bem como Parte 3 da Política.

De acordo com a Parte 3, Seção 8.1 da Política, nos casos em que os Titulares dos Dados cujos Dados Pessoais sujeitos às leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA foram transferidos para Empresas da TP ou Processadoras de Dados Terceirizadas de fora do EEA, com base na Política, não forem capazes de fazer uma reclamação contra o Cliente, pois este desapareceu comprovadamente, deixou de existir legalmente ou faliu sem entidade sucessora, os Titulares dos Dados têm o direito a buscar recursos legais a respeito das infrações da Parte 1, Seções 2 (Limitação do propósito), 3 (Escopo) e 4 (Conflito entre a Política e as leis e regulamentações locais), bem como a Parte 3 da Política.

Esses direitos dos Titulares dos Dados abrangem os recursos judiciais para qualquer violação dos direitos garantidos aos Titulares dos Dados e do direito de recebimento de compensação.

Os Titulares dos Dados podem escolher registrar suas reclamações perante:



- Os tribunais com jurisdição sobre o Cliente ou a Empresa da TP do EEA na origem da transferência;
- Os tribunais com jurisdição sobre o local onde o Titular dos Dados possui residência habitual no EEA; ou
- A DPA do EEA responsável pelo país do EEA onde o Titular dos Dados possui residência ou trabalho habitual ou onde a suposta violação ocorreu.

Quando uma Empresa da TP e o Cliente envolvido no mesmo Processamento são considerados responsáveis pelos danos causados por esse Processamento, o Titular dos Dados deve ter o direito de receber compensação total pelo dano diretamente da Empresa da TP.

Quando a Teleperformance SE puder provar que nem a Empresa da TP nem a Processadora de Dados Terceirizada fora do EEA são responsáveis pelo ato, ou se ato for resultante de ação do Cliente, ela pode se isentar das responsabilidades descritas acima.

## 8 Responsabilidade

### 8.1 Dos Titulares dos Dados

De acordo com a Parte 3, Seção 7, primeiro parágrafo da Política, a Teleperformance SE aceita a responsabilidade pelas ações necessárias e concorda em adotá-las para solucionar uma violação dos requisitos contidos na Política pelas Empresas da TP fora do EEA, bem como para pagar uma compensação por danos materiais ou não materiais resultantes dessa violação. Neste caso, os Titulares dos Dados terão os mesmos direitos e recursos contra a Teleperformance SE que existiriam se uma violação tivesse ocorrido no EEA.

BCR

De acordo com a Parte 3, Seção 7, primeiro parágrafo da Política, quando o cliente desapareceu comprovadamente, deixou de existir legalmente ou faliu sem entidade sucessora, a Teleperformance SE aceita a responsabilidade pelas ações necessárias e concorda em adotá-las para solucionar uma violação dos requisitos contidos na Política pelas Empresas da TP ou Processadoras de Dados Terceirizadas fora do EEA, bem como pagar uma compensação por danos materiais ou não materiais resultantes dessa violação. Neste caso, os Titulares dos Dados terão os mesmos direitos e recursos contra a Teleperformance SE que existiriam se a violação tivesse ocorrido no EEA.

Esta responsabilidade abrange apenas os Titulares dos Dados cujos Dados Pessoais sujeitos às leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA foram transferidos para Empresas da TP ou Processadoras de Dados Terceirizadas fora do EEA de acordo com a Política.

A Teleperformance SE não pode recorrer a uma violação cometida por outra Empresa da TP ou uma Processadora de Dados Terceirizada a fim de evitar suas próprias responsabilidades.

### 8.2 Dos Clientes

BCR

A Política se tornará aplicável legalmente pelos Clientes que se baseiam na Política para as transferências pela Teleperformance em nome deles por meio de uma referência específica a ela no contrato com os Clientes.

Sujeito às disposições descritas no contrato entre a Teleperformance e o Cliente, o Cliente deve ter o direito de executar as Partes 1 e 3 da Política contra qualquer Empresa da TP devido às violações causadas pela Empresa da TP que presta serviços a esse Cliente.

Além disso, a Teleperformance SE será responsável pelos danos resultantes da violação:

- Das Partes 1 e 3 da Política ou dos contratos celebrados com os Clientes pelas Empresas da TP fora do EEA; ou
- Do contrato por escrito celebrado com a Processadora de Dados Terceirizada fora do EEA, de acordo com a Parte 3, Seção 1.2.4 da Política.

O Cliente tem direito a recursos judiciais e ao recebimento de compensação.

O ônus da prova para demonstrar que a Teleperformance não é responsável por qualquer dano deve permanecer com a Teleperformance SE. Quando a Teleperformance SE puder provar que a Empresa da TP ou a Processadora de Dados Terceirizada fora do EEA não é responsável pelo ato, ela poderá se isentar das responsabilidades descritas acima.

A responsabilidade da Teleperformance SE ou de qualquer Empresa da TP é limitada às violações da Política e do contrato por escrito celebrado com uma Processadora de Dados Terceirizada fora do EEA, de acordo com a Parte 3, Seção 1.2.4 da Política.

## 9 Conflitos entre a Política e as leis e regulamentações locais

As Empresas da TP devem avaliar qualquer sentença emitida por um tribunal ou corte fora do EEA ou decisão tomada por uma autoridade administrativa fora do EEA exigindo a transferência ou divulgação de Dados Pessoais cujo Processamento está sujeito às leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA para assegurar que essa transferência ou divulgação seja feita de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA.

Independentemente dos requisitos descritos na Parte 1, Seção 4 acima, quando houver a possibilidade de que uma lei ou regulamentação local (futura ou atual) evite o cumprimento dos requisitos contidos na Política, especialmente os marcados com “BCR”, ou das instruções razoáveis dos Clientes, a Empresa da TP afetada deverá informar imediatamente a Diretoria de Privacidade, exceto se proibido por uma autoridade de execução da lei, autoridade regulamentar, órgão de segurança estadual ou ordem judicial (por exemplo, proibição de acordo com a legislação penal para preservar a confidencialidade de uma investigação da execução da lei).

Em situações nas quais a não conformidade com a Política não causaria um efeito substancial nas garantias fornecidas neste documento, as leis e regulamentações locais prevalecerão.

A Diretoria de Privacidade decidirá quais ações adotará para solucionar o conflito e informará essa situação à DPA do EEA aplicável ao Cliente e à CNIL.

Além disso, o Cliente será informado imediatamente sobre o risco de não conformidade com as instruções da Política ou do Cliente. A Teleperformance envidará esforços para oferecer uma solução alternativa ao Cliente em questão a fim de solucionar o conflito oportunamente. Se o Cliente rejeitar a solução alternativa oferecida pela Teleperformance por motivos legítimos de privacidade e proteção de dados, de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA, o Cliente terá o direito de suspender a transferência dos Dados Pessoais específicos afetados por essa não conformidade até que a Empresa da TP possa fornecer uma solução alternativa adequada e/ou encerrar a parte

específica dos serviços afetados por essa não conformidade segundo a ordem ou descrição serviço aplicável de acordo com as soluções contratuais fornecidas no contrato celebrado com o Cliente, mas apenas se tal conflito prejudicar substancialmente a capacidade da Teleperformance de prestar serviços para esse Cliente.

Se a Teleperformance receber uma solicitação legalmente vinculante de divulgação dos Dados Pessoais Processados em nome de um Cliente, feita por uma autoridade de execução da lei, autoridade regulamentar, órgão de segurança estadual ou ordem judicial fora do EEA, as regras a seguir deverão ser aplicadas:

- O Cliente deve ser informado imediatamente, exceto se proibido (por exemplo, proibição de acordo com a legislação penal para preservar a confidencialidade de uma investigação da execução da lei) ou acordado de outra forma com o Cliente;
- Em qualquer caso, a Teleperformance avaliará cada solicitação de divulgação separadamente e deixará a solicitação em espera durante um período razoável para notificar a DPA do EEA aplicável ao Cliente e à CNIL antes da divulgação ao órgão solicitante, fornecendo as informações sobre a solicitação, o órgão solicitante e a base jurídica para a divulgação, exceto se proibido de outra forma (por exemplo, proibição de acordo com a legislação penal para preservar a confidencialidade de uma investigação da execução da lei);
- Quando a suspensão de uma solicitação e/ou notificação às DPAs aplicáveis do EEA for proibida (por exemplo, proibição de acordo com a legislação penal para preservar a confidencialidade de uma investigação da execução da lei), a Teleperformance envidará esforços para solicitar uma isenção da proibição para poder comunicar tanto a DPA do EEA aplicável ao Cliente quanto à CNIL, e manterá as evidências da solicitação de isenção; e
- Nos casos em que essa solicitação de isenção for negada, a Teleperformance fornecerá anualmente as informações gerais sobre as solicitações recebidas (por exemplo, número de solicitações para divulgação, tipo de dado solicitado, solicitante, se possível) às DPAs do EEA mencionadas acima.

Em qualquer caso, as transferências de Dados Pessoais para qualquer autoridade pública não podem ser massivas, desproporcionais e indiscriminadas de modo que extrapolem o necessário em uma sociedade democrática.

EEA e  
BCR

EEA e  
BCR

## Anexo 1 – Procedimento de abordagem de solicitações e reclamações para atividades da Controladora de Dados

Este procedimento implementa e define melhor o mecanismo de abordagem de solicitações e reclamações estabelecido na Parte 2, Seção 8 da Política.

O procedimento fornece requisitos mínimos que devem ser seguidos por todas as Empresas da TP ao processarem Dados Pessoais e estão sujeitos às leis e regulamentações de proteção de dados nos países do EEA, quando atuam como Controladoras de Dados. Este procedimento está sujeito a esta Política. No evento de discrepâncias, a Política terá precedência.

### 1. Etapas para abordagem de uma solicitação ou reclamação.

**Etapa 1 – Recebimento da solicitação ou reclamação**  
Quando uma Empresa da TP recebe uma solicitação ou reclamação, esta deve ser documentada e comunicada à Diretoria de Privacidade sem atrasos indevidos e não após 2 (dois) dias do recebimento.

Se a solicitação ou reclamação for enviada diretamente à Diretoria de Privacidade, ela deve ser registrada dentro do mesmo período após recebimento.

**Etapa 2 – Reconhecimento e alocação**  
A Diretoria de Privacidade deve reconhecer o recebimento da solicitação ou reclamação dentro de 1 (uma) semana e informar o Titular dos Dados que serão enviadas mais informações sobre a solicitação ou reclamação num prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento.

Num período de 1 (uma) semana, a Diretoria de Privacidade deve validar a solicitação ou reclamação e determinar se esta será abordada diretamente ou se será delegada como designada ao ponto de contato local.

Quando a Diretoria de Privacidade delega a solicitação ou reclamação a um ponto de contato local designado, devem ser fornecidas informações adicionais a esse ponto de contato sobre como será a abordagem da solicitação ou reclamação conforme necessário.

**Etapa 3 – Abordagem de solicitações e reclamações**  
A Diretoria de Privacidade ou, quando apropriado, o ponto de contato local, sob supervisão da Diretoria de Privacidade, abordará a solicitação ou reclamação.

**Etapa 4 – Conclusão da solicitação ou reclamação**  
A Diretoria de Privacidade ou, quando apropriado, o ponto de contato local, sob supervisão da Diretoria de Privacidade, deverá responder à solicitação ou reclamação num período estabelecido na seção "Prazo de Resolução".

## 2. Responsabilidades

A identidade do Titular dos Dados deve ser verificada antes da concessão da solicitação para exercício dos direitos ou, conforme necessário, antes da avaliação da reclamação mediante a Política de Privacidade de Dados do Grupo. Outras formas de identificação podem ser solicitadas para a verificação da identidade do Titular dos Dados.

Com base nas informações da solicitação ou reclamação, a Diretoria de Privacidade em coordenação com o ponto de contato local ou, quando apropriado, o ponto de contato local em coordenação com a Diretoria de Privacidade, deve avaliar se ela é justificada e investigar para entender as circunstâncias do Processamento sujeito à reclamação (por exemplo, escopo da violação sujeito à reclamação); Quando a investigação revelar que a solicitação ou reclamação é justificada, a Diretoria de Privacidade ou, quando apropriado, o ponto de contato local, em coordenação com a Diretoria de Privacidade, deve apresentar o resultado da investigação e das medidas de solução implementadas.

Quando a investigação revelar que a solicitação ou reclamação não é justificada, a Diretoria de Privacidade ou, quando apropriado, o ponto de contato local, em coordenação com a Diretoria de Privacidade, deve informar o resultado da investigação.

Independentemente do fato de a solicitação ou reclamação ser justificada ou não, o Titular dos Dados deve ser informado que pode encaminhar a solicitação ou reclamação para o CPO se não estiver satisfeito com a resposta recebida de sua solicitação ou reclamação.

Quando os Dados Pessoais são retificados, apagados ou restritos à solicitação, e os Dados Pessoais foram divulgados aos destinatários dentro da Teleperformance ou a terceiros que são Controladoras de Dados ou Processadoras de Dados, cada terceiro deve ser informado sobre a retificação, apagamento ou restrição, a menos que isso seja comprovadamente impossível ou envolva esforços desproporcionais. A Teleperformance também deve informar o Titular dos Dados sobre a quem foram enviados os Dados Pessoais, caso isso seja solicitado.

Quando for solicitada uma cópia dos Dados Pessoais e essa solicitação foi feita eletronicamente, a informação deve ser fornecida em um formato eletrônico, a menos que solicitado de outra forma pelo Titular dos Dados.

Todos os Dados Pessoais que não estiverem relacionados ao Titular dos Dados devem ser eliminados de todo documento fornecido. Outros dados comerciais que não são dados Pessoais, ou não são relevantes à sua solicitação ou reclamação, podem ser eliminados pela Diretoria de Privacidade ou pelo ponto de contato local.

### **3. Custos associados à Solicitação de Direitos ou Reclamação sobre a Política de Privacidade de Dados do Grupo e Reembolso por Lei referente à Solicitação ou Reclamação**

A solicitação ou reclamação deve ser abordada sem custos, a menos que a Diretoria de Privacidade considere que a solicitação ou reclamação (ou solicitações ou reclamações) de um determinado Titular de Dados (ou mais) seja manifestadamente infundada, dispendiosa ou repetitiva. Caso a solicitação ou reclamação seja manifestadamente infundada, excessiva ou repetitiva, a Teleperformance deverá:

- Cobrar uma taxa razoável, levando em conta os custos administrativos para o fornecimento das informações ou comunicação, ou levando em conta a ação solicitada; ou

- Recusar a ação sobre sua solicitação ou reclamação.

A Política de Privacidade deve demonstrar o caráter manifestadamente infundado, excessivo ou repetitivo da solicitação, solicitações, reclamação ou reclamações mediante uma recusa de ação.

As solicitações ou reclamações também podem ser rejeitadas quando:

- O processamento não envolve Dados Pessoais ou dados que possam ser usados para identificar uma pessoa física direta ou indiretamente, e a Teleperformance pode demonstrar que não está em posição para identificar uma pessoa física; ou

- O direito do Titular dos Dados é expressamente restrito pelas leis e regulamentações aplicáveis nos países do EEA.

### **4. Prazo de Resolução**

A Diretoria de Privacidade ou, quando apropriado, o ponto de contato local, em coordenação com a Diretoria de Privacidade, deve responder à solicitação ou reclamação em tempo oportuno e, no máximo, em 1 (um) mês após o recebimento de sua solicitação ou reclamação.

Somente a Diretoria de Privacidade pode ampliar em 2 (dois) meses o prazo para responder a solicitação de exercício dos direitos ou reclamação sobre a Política de Privacidade de Dados do Grupo, por motivos como a complexidade e/ou o número de solicitações ou reclamações. Se a Diretoria de Privacidade ampliar o prazo para responder, a Diretoria de Privacidade notificará imediatamente o Titular dos Dados e explicará o motivo para a ampliação.



**Teleperformance**

Transforming Passion into Excellence