

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 1 de 18

### TABLA DE CONTENIDO

<b>1. CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBLIGATORIEDAD .....</b>	<b>2</b>
<b>3. DEFINICIONES .....</b>	<b>3-4</b>
<b>4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....</b>	<b>4-6</b>
<b>5. TRATAMIENTO AL CUAL SERAN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO .....</b>	<b>6-10</b>
<b>6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS .....</b>	<b>10</b>
<b>7. DEBERES DE TELEPERFORMANCE RESPECTO DEL TITULAR DEL DATO.....</b>	<b>11</b>
<b>8. DEBERES DE TELEPERFORMANCE RESPECTO DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES.....</b>	<b>11</b>
<b>9. DEBERES DE TELEPERFORMANCE CUANDO REALIZA EL TRATAMIENTO A TRAVÉS DE UN ENCARGADO.....</b>	<b>11</b>
<b>10. DEBERES DE TELEPERFORMANCE CUANDO OBRA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>11-12</b>
<b>11. CONSENTIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>13-14</b>
<b>12. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD.....</b>	<b>14-15</b>
<b>13. TRATAMIENTOS ESPECIALES DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>15</b>
<b>14. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>15</b>
<b>15. TRANSMISIONES INTERNACIONALES Y NACIONALES DE DATOS A ENCARGADOS.....</b>	<b>15</b>
<b>16. PROCEDIMIENTOS POR PARTE DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES PARA EJERCER SUS DERECHOS .....</b>	<b>16-18</b>
<b>17. VIDEO VIGILANCIA.....</b>	<b>18</b>

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
		Versión: 2
Área o Proceso: Legal		Página: 2 de 18

## **1. CONSIDERACIONES GENERALES**

Teleperformance Perú S.A.C. ("TELEPERFORMANCE") presta servicios de *contact center* y BPO *Business Process Outsourcing (Outsourcing de Procesos de Negocio)* en el mercado peruano, y se especializa en diseñar, implementar y gestionar soluciones de BPO que incluyen la prestación de servicios de *contact center*, servicios de *back office* y desarrollo e implementación de *software*.

El artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, señala que toda persona tiene derecho a que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar. En el marco de este mandato constitucional, se aprobó la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales (la "Ley") y el Decreto Supremo 003-2013-JUS (el "Reglamento"). Dichas normas establecen el marco de protección que garantiza el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en la Constitución Política del Perú.

Conforme a las directrices de su casa matriz, TELEPERFORMANCE ha aprobado esta política de tratamiento de datos personales aplicable al Perú, la misma que es de obligatorio cumplimiento para tratamiento de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural.

TELEPERFORMANCE está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general. Por eso, adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales ("PT"), la misma que es complementada con lo dispuesto por la Ley y el Reglamento.

## **2. OBLIGATORIEDAD**

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de TELEPERFORMANCE en Perú, los contratistas y terceros que obran en nombre de TELEPERFORMANCE. Todos los empleados de TELEPERFORMANCE deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones. En los casos en que no exista vínculo laboral, se deberá incluir una cláusula contractual para que quienes obren en nombre de TELEPERFORMANCE, se obliguen a cumplir nuestras PT.

El incumplimiento de las mismas originará sanciones de tipo laboral o responsabilidad contractual según el caso. Ello sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que cause a los Titulares de los Datos Personales y/o a TELEPERFORMANCE por el incumplimiento de estas PT, la Ley o el Reglamento.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 3 de 18

### 3. DEFINICIONES

- 3.1. Banco de datos personales.** Conjunto organizado de datos, automatizados o no independientemente del soporte, sea este físico, magnético, digital óptico u otros que se creen, cualquiera fuere la forma o modalidad de su creación, formación, almacenamiento, organización y acceso.
- 3.2. Banco de datos de administración privada.** Son aquellos cuya titularidad corresponde a una persona natural o jurídica de derecho privado, en cuanto el banco no se encuentre estrictamente vinculado al ejercicio de potestades de derecho público.
- 3.3. Banco de datos de administración pública.** Son Bancos de datos cuya titularidad corresponde a una entidad pública.
- 3.4. Datos personales.** Toda información sobre una persona natural que identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados.
- 3.5. Datos sensibles.** Son aquellos datos personales constituidos por información biométrica, que por sí misma puedan identificar al titular, así mismo comprenden datos referidos al origen racial y étnico, ingresos económicos, opiniones o convicciones políticas, religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical o información relacionada a la salud o la vida sexual.
- 3.6. Encargado del banco de datos personales.** Cualquier persona natural o jurídica de derecho público o privado, realice el tratamiento de los datos personales por encargo del titular del banco de datos personales.
- 3.7. Entidad pública.** Comprende la determinada en la ley de Procedimiento Administrativo General – Ley 27444, artículo I del Título preliminar.
- 3.8. Flujo Transfronterizo de datos personales.** Comprende la transferencia internacional de datos personales a un destinatario situado en un país distinto, al de origen de los datos personales, sin importar el medio que los contiene o por el cual se efectuó la transferencia, ni el tratamiento que reciban estos.
- 3.9. Fuentes accesible para el público.** Bancos de datos personales de administración pública o privada, que pueden ser consultados por cualquier persona, previo abandono de la contraprestación correspondiente, de ser el caso. Las fuentes accesibles para el público son determinadas en el reglamento.
- 3.10. Nivel suficiente de protección para los datos personales.** Este abarca de manera somera la consigna y el correspondiente respeto por los principios rectores de la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales (la “Ley”) y el Decreto Supremo 003-2013-JUS (el

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 4 de 18

“Reglamento”). Así como de las respectivas medidas técnicas de seguridad y confidencialidad apropiadas según la categoría de datos que se traten.

**3.11. Procedimiento de anonimización.** Tratamiento de datos personales que hace no identificable al titular de estos.

**3.12. Titular de datos personales.** Persona natural a quien corresponden los datos personales.

**3.13. Titular del banco de datos personales.** persona natural o jurídica de derecho público o privado, que determina la finalidad y contenido del banco de datos personales, su tratamiento, como las medidas de seguridad.

**3.14. Transferencia de datos personales.** Toda transmisión, suministro o manifestación de datos personales de carácter nacional o internacional a una persona jurídica de derecho privado o entidad pública o a una persona natural distinta el titular de los datos personales.

**3.15. Tratamiento de datos personales.** Cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no que permite la recopilación, registro, organización almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o por cualquier otra forma de procedimiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales.

#### **4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando la Ley y el Reglamento.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios:

**4.1. Principio de Consentimiento:** Salvo norma legal en contrario, el tratamiento y recolección de los datos sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, libre, inequívoco, expreso e informado del Titular de Datos Personales. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del Titular de Datos Personales, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. Se deberá informar al Titular de Datos Personales de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y por tanto, no podrá recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de los mismos. Este principio debe observarse tanto para el caso de los datos personales que se recolectan a través de formatos o telefónicamente, así como los que hacen parte de los anexos o documentos que entregan los Titulares de Datos Personales. No se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
		Área o Proceso: Legal
		Página: 5 de 18

**4.2. Principio de Finalidad:** Los datos personales deben ser recopilados para una finalidad determinada, explícita y lícita. El tratamiento de los datos personales no debe extenderse a otra finalidad que no haya sido la establecida de manera inequívoca como tal al momento de su recopilación, excluyendo los casos de actividades de valor histórico, estadístico o científico cuando se utilice un procedimiento de disociación o anonimización. Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica.

**4.3.** Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del mismo. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

Los datos deben ser tratados de acuerdo con los usos autorizados. Si con el tiempo, el uso de los datos personales cambia a formas que el titular no ha autorizado, será necesario obtener nuevamente el consentimiento previo del Titular para estos efectos.

Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables, la finalidad del tratamiento y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos, estadísticos e históricos de la información.

Una vez cumplidas las finalidades, se procederá con la supresión de los datos, la cual deberá realizarse de tal forma que no puedan ser recuperados o copiados en otros medios, de esta forma se garantiza una eliminación segura.

**4.4. Principio de Calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando TELEPERFORMANCE lo determine, sean actualizados, rectificadas o suprimidos si ello es procedente.

**4.5. Principio de Seguridad:** Cada persona vinculada con TELEPERFORMANCE deberá cumplir

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 6 de 18

las medidas técnicas, legales y organizacionales que establezca la entidad para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Sólo se permitirá acceso a los datos personales y/o sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas:

- 4.5.1. Al Titular del Dato Personal.
- 4.5.2. A las personas autorizadas por el Titular del Dato Personal, previa acreditación de la representación correspondiente.
- 4.5.3. A las personas autorizadas internamente en TELEPERFORMANCE.
- 4.5.4. A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del Titular del Datos Personales.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la confidencialidad y la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley.

- 4.6. Principio de Disposición de Recurso:** Todo titular de datos personales debe contar con las vías administrativas o jurisdiccionales necesarias para reclamar y hacer valer sus derechos, cuando estos sean vulnerados por el tratamiento de sus datos personales.

## **5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO.**

TELEPERFORMANCE en la mayoría de los casos obra como Encargado del Tratamiento para efectuar, en nombre de nuestros clientes, diversas actividades especializadas a través de servicios de contact center y BPO (Ejecución de procesos de soporte de terceros). Por eso, la finalidad del tratamiento de los datos dependerá del objeto de los contratos que suscribamos con nuestros clientes. En otros casos, TELEPERFORMANCE obra como Responsable del Tratamiento.

TELEPERFORMANCE tratará de manera leal y lícita los datos personales para cumplir los fines relacionados con su objeto social y en especial los siguientes:

- 5.1. Telemarketing.** (Mercadeo telefónico);

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
	Área o Proceso: Legal	Versión: 2 Página: 7 de 18

- 5.1.1. Atención de llamadas de clientes de los clientes de TELEPERFORMANCE;
- 5.1.2. Campañas de actualización de información;
- 5.1.3. Campañas de ventas;
- 5.1.4. Encuestas de satisfacción;
- 5.1.5. Respuesta a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's);
- 5.1.6. Personalización de las llamadas;
- 5.1.7. IVR's (Respuesta automática de llamadas) para segmentación de los clientes;
- 5.1.8. Cobranza;
- 5.1.9. Premios y bonificaciones;
- 5.1.10. Acumulación de puntos;
- 5.1.11. Planes de fidelización;
- 5.1.12. Confirmación de solicitudes. (Domicilios entre otros);
- 5.1.13. Manejo de medios de pagos;
- 5.1.14. Manejo de clientes y terceros en campañas;
- 5.1.15. Envío de mensajes de texto vía celular. (SMS);
- 5.1.16. Respuesta a través de correo;
- 5.1.17. Transferencia de llamadas a aliados;
- 5.1.18. Ofrecimiento de ofertas laborales y comerciales;
- 5.1.19. Reclutamiento y selección de personal;
- 5.1.20. Verificación de referencias;
- 5.1.21. Ingreso a sistemas;

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN</b>	Código:LE-PO-01
	<b>GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 8 de 18

- 5.1.22. Estudios Sociodemográficos de las áreas de selección y gestión humana;
- 5.1.23. Generación de los carné para ingreso a las sedes y segmentación por perfil profesional u organizacional;
- 5.1.24. Seguimiento de indicadores de gestión de actividades;
- 5.1.25. Generación de retroalimentación de los servicios prestados o la labor encomendada;
- 5.1.26. Envío de información interna;
- 5.1.27. Envío de comunicaciones corporativas;
- 5.1.28. Envío de comunicaciones de procesos disciplinarios;
- 5.1.29. Extractos de nómina;
- 5.1.30. Programas de bienestar;
- 5.1.31. Comunicaciones vía telefónica para temas relacionados con la operación tales como: Cambios de turnos, inasistencias, información de último momento como citación a formaciones;
- 5.1.32. Planes de reconocimiento por desempeño;
- 5.1.33. Perfilamiento en los sistemas acorde a los cargos;
- 5.1.34. Manejo de información con las entidades bancarias;
- 5.1.35. Generación de certificaciones;
- 5.1.36. Solicitudes a solicitud legal;
- 5.1.37. Tramites de incapacidades;

Los datos que se recolecten o almacenen sobre los empleados de TELEPERFORMANCE mediante el diligenciamiento de formatos, vía telefónica, o con la entrega de documentos (hojas de vida, anexos), serán tratados para todo lo relacionado con cuestiones laborales de orden legal o contractual. En virtud de lo anterior, TELEPERFORMANCE utilizará los datos personales para los siguientes fines:

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
		Versión: 2
Área o Proceso: Legal		Página: 9 de 18

- 5.2.** Dar cumplimiento a las leyes aplicables.
- 5.3.** Cumplir las instrucciones de las autoridades judiciales y administrativas competentes.
- 5.4.** Implementar las políticas y estrategias laborales y organizacionales.
- 5.5.** En todos los casos, TELEPERFORMANCE, cuando actúa como Responsable del Tratamiento, podrá tratar los datos personales para los siguientes fines:
- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y post-contractual con TELEPERFORMANCE, respecto de cualquiera de los productos ofrecidos por TELEPERFORMANCE, que haya o no adquirido el Titular de Datos Personales o respecto de cualquier relación negocial subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la Ley y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;
  - Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de TELEPERFORMANCE o empresas vinculadas así como a los aliados comerciales de TELEPERFORMANCE.
  - Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, y cualquier tercero con el cual TELEPERFORMANCE posea un vínculo contractual de cualquier índole;
  - Dar a conocer, transferir y/o transmitir datos personales dentro y fuera del país a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera, o para implementar servicios de computación en la nube;
  - Transferir o transmitir datos personales a las compañías afiliadas a TELEPERFORMANCE, en calidad de Encargados o a terceros en virtud de un contrato.
- 5.6.** En adición a lo anterior, TELEPERFORMANCE también podrá:
- Conocer la información del Titular del dato que repose en centrales de riesgo.
  - Acceder y consultar la información del Titular de Datos Personales en fuentes accesibles al público.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 10 de 18

- Respecto de los datos (i) recolectados directamente en los puntos de seguridad, (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de TELEPERFORMANCE, éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de TELEPERFORMANCE y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.

## **6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS**

Las personas obligadas cumplir estas políticas deben respetar y garantizar los siguientes derechos de los Titulares de Datos Personales:

- 6.1.** Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos del Titular.
- 6.2.** Obtener copia del consentimiento otorgado.
- 6.3.** Informar sobre el uso que TELEPERFORMANCE ha dado a los datos personales del Titular.
- 6.4.** Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la Ley y en la presente política.
- 6.5.** Acceder a la solicitud de revocatoria de consentimiento y/o supresión del dato personal cuando lo ordene la autoridad competente.

El Titular también podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga la obligación de permanecer en la base de datos o archivo del Responsable o Encargado.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado.

- 6.6.** Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el Titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

Los derechos detallados en esta Sección son complementarios a los establecidos en la Ley

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
	Área o Proceso: Legal	Versión: 2 Página: 11 de 18

y el Reglamento.

**7. DEBERES DE TELEPERFORMANCE RESPECTO DEL TITULAR DEL DATO**

- 7.1. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- 7.2. Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- 7.3. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales;
- 7.4. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos personales;
- 7.5. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

**8. DEBERES DE TELEPERFORMANCE RESPECTO DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

- 8.1. Observar los principios de calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta PT.
- 8.2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 8.3. Actualizar la información cuando sea necesario;
- 8.4. Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente;

**9. DEBERES DE TELEPERFORMANCE CUANDO REALIZA EL TRATAMIENTO A TRAVÉS DE UN ENCARGADO.**

- 9.1. Suministrarle al Encargado las instrucciones y el alcance del tratamiento del dato.
- 9.2. Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Cuando se trate de la transferencia nacional o internacional de Datos Personales se deberá suscribir un contrato correspondiente y

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
		Versión: 2
Área o Proceso: Legal		Página: 12 de 18

cumplir con las formalidades establecidas por la Ley y el Reglamento.

- 9.3. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- 9.4. Comunicar de forma oportuna al Encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- 9.5. Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes;
- 9.6. Exigir al Encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- 9.7. Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- 9.8. Exigir al Encargado el cumplimiento de estas Políticas de tratamiento de TELEPERFORMANCE.

#### **10. DEBERES DE TELEPERFORMANCE CUANDO OBRA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Si TELEPERFORMANCE realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

- 10.1. Realizar el tratamiento del dato de conformidad con las instrucciones impartidas por el Responsable.
- 10.2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
		Versión: 2
Área o Proceso: Legal		Página: 13 de 18

## **11. CONSENTIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Los obligados a cumplir esta política deberán obtener de parte del Titular su autorización previa, libre, inequívoca, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de:

- 11.1.** Datos de naturaleza pública y los datos personales contenidos en fuentes accesibles para en público;
- 11.2.** Tratamiento de información para fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la información a una persona específica;
- 11.3.** Cuando los datos personales sean necesarios para la ejecución de una relación contractual en la que el Titular de Datos Personales es parte;
- 11.4.** Cuando medie norma para la promoción de competencia en los mercados regulados;
- 11.5.** Cuando se trate de datos relativos a la salud y sea necesarios en circunstancias de tratamiento médico del titular o cuando medien razones de interés público y salud pública;
- 11.6.** Cuando el tratamiento sea llevado a cabo por organismos sin fines de lucro, cuya finalidad sea política, religiosa o sindical; y
- 11.7.** Tampoco será necesario cuando el tratamiento se fundamente en alguna de las excepciones previstas en la Ley y el Reglamento.

Para obtener la autorización se deberá seguir las siguientes instrucciones:

- 11.8.** En primer lugar, antes de que la persona autorice es necesario informarle de forma clara y expresa lo siguiente: (a) la identidad y domicilio o dirección de TELEPERFORMANCE, (b) la finalidad tratamiento a las que sus datos serán sometidos; (c) la identidad de los que son o pueden ser sus destinatarios, de ser el caso; (d) la existencia del banco de datos personales en que se almacenarán, cuando corresponda; (e) el carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, cuando sea el caso; (f) las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo; y (g) en su caso, la transferencia nacional e internacional de datos que se efectúen.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
		Área o Proceso: Legal
		Página: 14 de 18

**11.9.** En segundo lugar, obtendrá el consentimiento del Titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Se deberá dejar prueba del cumplimiento de la obligación de informar y del consentimiento. Si el Titular solicita copia de éstos se deberá suministrárselos. La autorización también se podrá obtener a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dicha (s) conducta (s) debe (n) ser muy clara (s) de manera que no admita (n) duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el tratamiento y en ningún caso el silencio del Titular podrá considerarse como una conducta inequívoca. En el caso particular del tratamiento de datos sensibles, deberá obtenerse en consentimiento por escrito.

**11.10.** En tercer lugar, el consentimiento debe ser obtenido en forma previa a la recepción del dato personal correspondiente.

## **12. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD**

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de menores de edad se deben cumplir los siguientes requisitos:

**12.1.** La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar a los menores de edad (tutor o titular de la patria potestad). En forma excepcional, podrá hacerse tratamiento de los datos personales de mayores de catorce y menores de dieciocho años con su consentimiento, siempre que la información proporcionada haya sido expresada en un lenguaje comprensible por ellos, salvo en los casos que las normas aplicables exijan para su otorgamiento la asistencia de los titulares de la patria potestad o tutela. En ningún caso el consentimiento para el tratamiento de datos personales de menores de edad podrá otorgarse para que accedan a actividades, vinculadas con bienes o servicios que están restringidos para mayores de edad.

**12.2.** Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los niños, niñas y adolescentes (NNA).

**12.3.** El tratamiento debe respetar el interés superior de los NNA y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales. Se debe comunicar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

**12.4.** En ningún caso se podrá recabar de un menor de edad datos que permitan obtener información sobre los demás miembros de su grupo familiar, como son los datos relativos a la actividad profesional de sus progenitores, información económica, datos sociológicos o cualquier otro, sin el consentimiento de los titulares de tales datos. Sólo podrá recabarse

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
		Versión: 2
Área o Proceso: Legal		Página: 15 de 18

los datos de identidad y dirección de los padres o de los tutores con la finalidad de obtener el consentimiento a que se refiere el primer párrafo de esta sección.

### **13. TRATAMIENTOS ESPECIALES DE DATOS PERSONALES**

Las personas obligadas al cumplimiento de esta política deben identificar los datos sensibles de los niños, niñas y adolescentes (NNA), que recolecten o almacenen con miras a:

- 13.1.** Implementar responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes;
- 13.2.** Aumentar los niveles de seguridad de esa información;
- 13.3.** Incrementar las restricciones de acceso y uso por parte del personal del TELEPERFORMANCE y de terceros;
- 13.4.** Tener presente los requisitos legales y de esta política para su recolección.

### **14. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES**

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país (flujo transfronterizo) será necesario contar con la autorización del Titular que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es prerequisite dicha autorización para efectuar la transferencia internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a Responsables del Tratamiento ubicados en otro país, los obligados a cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del Titular que permita transferir sus datos personales. Asimismo, será necesario comunicar previamente a la Autoridad de Protección de Datos Personales sobre la transferencia internacional presentando el formulario correspondiente.

### **15. TRANSMISIONES INTERNACIONALES Y NACIONALES DE DATOS A ENCARGADOS**

Cuando TELEPERFORMANCE desee enviar o transmitir datos a uno o varios Encargados ubicados dentro o fuera del territorio nacional, deberá pactar, entre otros, lo que se indica a continuación mediante cláusulas contractuales o a través de un contrato de transmisión (en los casos en que se trate de transmisión internacional) de datos personales:

- 15.1.** Los alcances del tratamiento;
- 15.2.** Las actividades que el Encargado realizará en nombre de TELEPERFORMANCE;

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 16 de 18

- 15.3.** Las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y TELEPERFORMANCE;
- 15.4.** La obligación del Encargado de dar cumplimiento a las obligaciones del Responsable observando la presente política;
- 15.5.** El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la ley y la presente política;
- 15.6.** La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos, así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos;
- 15.7.** Cumplir con estas políticas de tratamiento de información del Responsable del dato.

## **16. PROCEDIMIENTOS POR PARTE DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES PARA EJERCER SUS DERECHOS**

En aplicación del Principio de Disposición de Recurso, el Titular de Datos Personales cuenta con los derechos de información, acceso, actualización, rectificación inclusión, supresión, tratamiento objetivo y oposición establecidos en la Ley y el Reglamento. Estos derechos podrán ser ejercidos por el Titular de los Datos Personales o mediante un representante conforme a lo establecido por el Reglamento.

Todas las consultas, reclamos y/o ejercicio de los derechos señalados deberán ser remitidas por medio de comunicación a TELEPERFORMANCE, mediante la remisión de un correo electrónico a la siguiente dirección [protecciondedatosperu@teleperformance.co](mailto:protecciondedatosperu@teleperformance.co), y/o enviar una comunicación escrita a la siguiente dirección, Av. José Faustino Sánchez Carrión N° 465, int. 601, Urb. San Felipe, Magdalena del Mar, provincia y departamento de Lima. La siguiente persona o área de TELEPERFORMANCE será la encargada de cumplir la función de protección de datos y de tramitar las solicitudes de los Titulares de los Datos Personales:

- 16.1.** Julián Camilo Díaz Ch., Privacy Manager, Av. José Faustino Sánchez Carrión N° 465, Int. 601, Urb. San Felipe, Magdalena del Mar, provincia y departamento de Lima, Perú  
Teléfono 01 572-9000 Ext 51406 y/o teléfono +57+1+ 4049080 ext. 1414413

Sin perjuicio de la posibilidad de solicitar información adicional y/o ampliar los plazos de respuesta conforme a la Ley y el Reglamento, los plazos de respuesta aplicables son:

- 16.2.** El plazo máximo de respuesta ante el ejercicio del derecho de información será de ocho (08) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
		Versión: 2
Área o Proceso: Legal		Página: 17 de 18

correspondiente.

**16.3.** El plazo máximo para la respuesta ante el ejercicio del derecho de acceso será de veinte (20) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.

**16.4.** Tratándose del ejercicio de los otros derechos como los de rectificación, cancelación u oposición, el plazo máximo de respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento será de diez (10) días contados desde el día siguiente de la presentación de solicitud correspondiente.

Los pedidos que sean presentados respecto a los derechos previstos en esta sección deberán encontrarse en una solicitud dirigida a TELEPERFORMANCE que contenga la siguiente información:

**16.5.** Nombre e identificación del Titular del Dato Personal (y de su representante, de ser el caso).

**16.6.** Petición concreta.

**16.7.** Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite.

**16.8.** Documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer.

## **17. VIDEOVIGILANCIA**

**17.1.** TELEPERFORMANCE utiliza diversos medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de nuestras instalaciones u oficinas.

**17.2.** TELEPERFORMANCE informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de videovigilancia.

**17.3.** La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo proceso o procedimiento ante cualquier tipo de autoridad o internamente en la organización.

**17.4.** La información recolectada será guardada por un término razonable teniendo en consideración las normas aplicables, la finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos, estadísticos e históricos de la información.

**17.5.** Únicamente tendrán acceso a esta información las personas debidamente autorizadas.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO TELEPERFORMANCE PERÚ</b>	Código:LE-PO-01
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 18 de 18

Esta política podrá ser en cualquier momento modificada o actualizada por TELEPERFORMANCE, debiendo únicamente TELEPERFORMANCE enviar una comunicación en la que se detalle la modificación o actualización realizada.

**18. Datos de los Responsables del Tratamiento:**

Nombre o razón social: **TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C**

Domicilio o dirección: Av. José Faustino Sánchez Carrión N° 465, int. 601, Urb. San Felipe, Magdalena del Mar, provincia y departamento de Lima

Correo electrónico: [protecciondedatosperu@teleperformance.co](mailto:protecciondedatosperu@teleperformance.co)

Teléfono: 01 572-9000 Ext 51406. y/o +57 +1 + 4049080 ext. 1414413