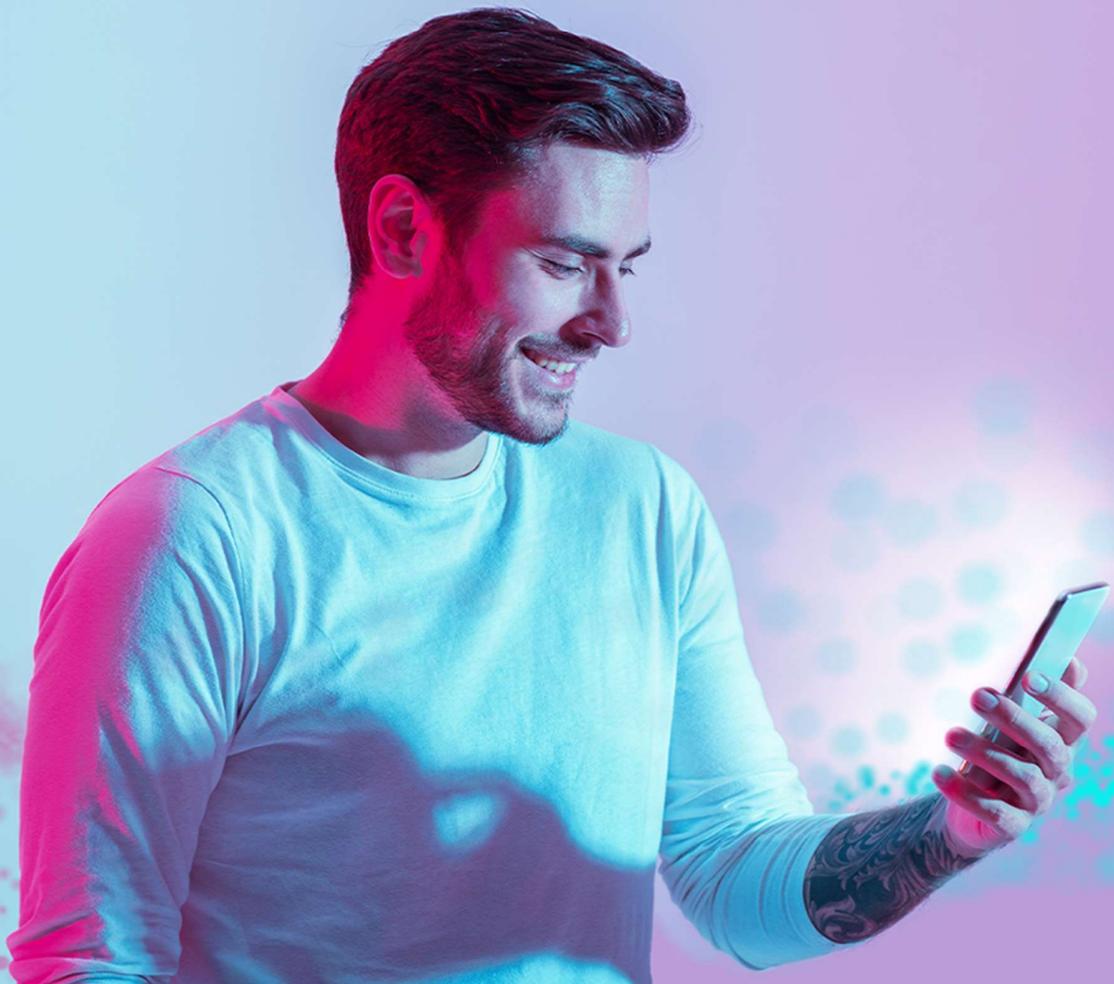


Gruppo Teleperformance

Data Privacy Policy - Politica in materia di protezione dei dati personali (Esterna)



Controllo del documento

Versione	Autore	Osservazioni-Modifiche	Revisionato da	Approvato da	Data di Approvazione
2.7	Alan Winters	Privacy Policy - Esterna	Nick Kirtley and Mark Jaffe	Leigh P. Ryan	10/22/2019
2.8	Charlotte Coffey/ Hope Cameron-Douglas	Regno unito fuori dalla UE; Formattazione.	Sarah Godley and Nathan Coffey	Nathan Coffey	06/11/2021
2.9	Ariel Conrad Malimas	Revisione annuale - Nessuna modifica apportata	Nathan Coffey	Sarah Godley (on Nathan Coffey behalf)	07/11/2022
3.0	Ariel Conrad Malimas	Aggiornata la funzione di Country Privacy Lead a Privacy and Regulatory Compliance Officer Aggiornamento della sezione 2.2.1 – Diritto all'accesso per fornire maggiore chiarezza ai dati personali degli interessati ad ottenere una copia dei propri dati personali.	Nathan Coffey Sarah Godley	Nathan Coffey	23/02/2023

Owner	Global Privacy & Compliance Office
Tipo di documento	Policy
Versione	3.0
Stato	Approvato
Data effettiva	23/02/2023
Classificazione	Teleperformance Pubblico

NOTA: questo è un documento CONTROLLATO. Tutte le versioni in formato cartaceo devono essere confrontati con la versione elettronica della Politica.

INDICE

Controllo del documento.....	2
Parte 1: Introduzione.....	5
1 Definizioni.....	5
2 Finalità.....	7
3 Ambito.....	7
4 Contrasto tra Policy e le leggi e norme locali.....	8
Parte 2: Attività in qualità di Titolare del Trattamento.....	9
1 Trattamento dei Dati Personali.....	9
1.1 Finalità del Trattamento dei Dati Personali.....	9
1.2 Regole da seguire nel Trattamento dei Dati Personali e dei Dati Sensibili.....	10
2 Diritti delle persone interessate concernenti i Dati Personali.....	15
2.1 Diritti delle Persone interessate di accesso, rettifica, cancellazione o opposizione al trattamento.....	15
2.2 Diritti delle Persone interessate di limitazione del Trattamento.....	18
.....	18
2.3 Diritto delle Persone Interessate alla portabilità dei dati.....	19
2.4 Processo decisionale automatizzato.....	19
3 Trasferimento di Dati Personali.....	21
3.1 Trasferimenti all’interno dello Spazio Economico Europeo (SEE) o dal SEE a un Paese con livello di protezione adeguato.....	21
3.2 Trasferimenti dallo Spazio Economico Europeo (SEE) a un Paese con livello di protezione non adeguato.....	21
3.3 Trasferimenti da paesi non SEE/UK verso altri paesi.....	22
3.4 Trasferimenti all’interno di UK oppure da UK verso altri paesi adeguati.....	23
3.5 Trasferimenti da UK verso un paese Non-Adeguato.....	23
4 Sicurezza delle informazioni.....	24
4.1 Sicurezza e riservatezza.....	24
4.2 Violazione dei Dati Personali.....	25
5 Relazione con i Responsabili del Trattamento.....	25
6 Privacy by design e privacy by default.....	26
6.1 Privacy by design.....	26
6.2 Privacy by default.....	26
7 Collaborazione con le DPA.....	26
8 Gestione di richieste e reclami.....	26
9 Diritti della persona Interessata quale terzo beneficiario.....	27
10 Responsabilità.....	28
11 Conflitto tra la Policy e le leggi e norme locali.....	29
Parte 3: Attività del Responsabile del Trattamento.....	31

1	Trattamento dei Dati Personali	31
1.1	Finalità del Trattamento dei Dati Personali	31
1.2	Regole da seguire nel Trattamento dei Dati Personali	32
2	Trasferimento di Dati Personali.....	35
2.1	Trasferimenti all’interno dello Spazio Economico Europeo (SEE) o dal SEE a un Paese con livello di protezione adeguato.....	35
2.2	Trasferimenti dallo Spazio Economico Europeo (SEE) a un Paese con livello di protezione non adeguato	36
2.3	Trasferimenti da paesi non SEE/UK ad altri paesi.....	36
2.4	Trasferimenti all’interno di UK o da UK verso un Paese non-adequato	37
2.5	Trasferimenti da UK verso un Paese Non-Adeguato	37
3	Sicurezza delle informazioni.....	39
3.1	Sicurezza e riservatezza	39
3.2	Violazione dei Dati Personali	39
4	Collaborazione con le DPA	41
5	Collaborazione con i Committenti.....	41
6	Gestione di reclami.....	41
7	Diritti delle Persone Interessate quale terzo beneficiario.....	43
8	Responsabilità	44
8.1	Nei confronti delle persone Interessate	44
8.2	Nei confronti dei Committenti.....	45
9	Conflitto tra la Policy, le leggi e norme locali	45
Allegato 1 - Procedura di gestione di richieste e reclami per le attività del Titolare del trattamento		48
1.	Procedura di gestione di una richiesta o un reclamo.....	48
2.	Responsabilità	49
3.	Costi associati alla richiesta o al reclamo concernente la Privacy Policy dei dati del Gruppo e rigetto della richiesta o del reclamo	50
4.	Tempistica della risoluzione	50

Standard TP

Parte 1: Introduzione

1 Definizioni

Il termine “**Paese con livello di protezione adeguato**” indica un paese, un territorio o uno o più settori specifici all’interno di tale paese, o organizzazioni ubicate al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE)/UK, per il quale la Commissione Europea riconosce un livello adeguato di protezione dei Dati Personali, o l’ICO per il Regno Unito. La determinazione di “Paese con livello di protezione adeguato” include eventuali ulteriori determinazioni di adeguatezza da parte della Commissione Europea, ad esempio lo Scudo UE-USA per la privacy. L’elenco dei paesi con livello di protezione adeguato è disponibile all’indirizzo: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/dataprotection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en.

L’acronimo “**BCR**” indica le clausole vincolanti per l’azienda (Binding Corporate Rules), che costituiscono un meccanismo legale che consente il trasferimento di Dati Personali originati o trattati nello Spazio Economico Europeo/UK all’interno del Gruppo.

Per “**Committente**” si intende una terza parte a cui Teleperformance fornisce i servizi descritti in un contratto firmato tra Teleperformance e tale Committente. In tale situazione, il Committente agisce come Titolare del trattamento in relazione al Trattamento dei vostri Dati Personali da parte di Teleperformance, che a sua volta agisce da Incaricato del trattamento dei dati in nome del Committente.

L’acronimo “**CNIL**” indica *Commission Nationale de l’Informatique et des Libertés*, ovvero l’autorità francese preposta alla protezione dei dati (DPA) e la DPA principale per Teleperformance.

L’acronimo “**CPO**” indica il Responsabile capo per la privacy (Chief Privacy Officer).

Per “**Titolare del trattamento**” si intende la persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica, l’agenzia o altro ente che, in autonomia o di concerto con altri, determina le finalità e i mezzi per il Trattamento dei vostri Dati Personali.

Per “**Responsabile del trattamento**” si intende la persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica, l’agenzia o altro ente preposto al trattamento dei vostri Dati Personali per conto del Titolare del trattamento.

L’acronimo “**DPA**” indica un’autorità incaricata della protezione della privacy o dei dati.

L'acronimo "**DPO**" indica il responsabile della protezione dei dati designato, quando richiesto dalle leggi e dai regolamenti applicabili.

Per "**Persona interessata**" si intende la persona fisica identificata o identificabile attraverso i propri Dati Personali. Si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, in particolare con riferimento a un identificativo come un nome, un numero identificativo, i dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale di tale persona fisica.

L'acronimo "**SEE**" indica lo Spazio Economico Europeo e include tutti gli Stati membri dell'Unione Europea, oltre a Islanda, Liechtenstein e Norvegia.

"**SEE/UK**" indica lo Spazio Economico Europeo ed il Regno Unito.

Per "**Gruppo**" si intende Teleperformance SE e qualsiasi consociata che sia interamente o parzialmente controllata, in modo diretto o indiretto, da Teleperformance SE.

"**ICO**" significa Information Commissioner's Office, o meglio la Data Privacy Authority di UK.

Per "**Privacy and Regulatory Compliance Officer**" si intende il punto di contatto principale tra la TP Company o la funzione locale di cui è responsabile e l'Ufficio per la Privacy.

Per "**Dato Personale**" si intende qualsiasi informazione riguardante una Persona interessata, secondo la precedente definizione.

Per "**Ufficio per la privacy**" si intende il Responsabile capo per la privacy, i tre Vicepresidenti senior per la privacy e i Responsabili regionali per la privacy dei dati.

Il termine "**Trattare**" o "**Trattamento**", in relazione ai Dati Personali, indica qualsiasi operazione o insieme di operazioni eseguito sui Dati Personali o insiemi di Dati Personali, indipendentemente dal fatto che siano condotte con mezzi automatici oppure no, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, l'archiviazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'utilizzo, la comunicazione tramite trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

Il termine "**Profilazione**" indica qualsiasi forma di trattamento automatizzato dei Dati Personali consistente nell'utilizzo di tali Dati Personali per valutare determinati aspetti personali relativi a una Persona fisica, in particolare per analizzare o prevedere aspetti concernenti il rendimento professionale, la situazione economica, lo stato di salute, le preferenze personali, gli interessi, l'affidabilità, il comportamento, l'ubicazione o gli spostamenti di quella Persona fisica.

Per “**Dati Sensibili**” si intendono i Dati Personali che rivelano l’origine etnica, le opinioni politiche, il credo religioso o filosofico, l’appartenenza a sindacati e il Trattamento di dati genetici e dati biometrici finalizzati all’identificazione di una persona fisica, oppure i dati concernenti lo stato di salute, la vita o l’orientamento sessuale.

Il termine “**Subresponsabile**” indica una società TP Company incaricata da una società TP Company di agire come ulteriore responsabile del trattamento per conto di un Committente.

L’acronimo “**SVPP**” indica il Vicepresidente senior per la privacy e il Responsabile regionale per la privacy dei dati.

Il termine “**Teleperformance**” o “**TP Company**” indica le consociate del Gruppo.

“**Responsabile terzo del trattamento**” indica un soggetto non TP Company incaricato da una TP Company del trattamento dei Dati Personali.

Il termine “**Subincaricato**” indica una TP Company incaricata da un’altra TP Company, in qualità di Incaricato del trattamento, di elaborare i Dati Personali.

2 Finalità

La presente Policy (“Policy”) esprime il forte impegno del Gruppo Teleperformance al rispetto e alla protezione dei Dati Personali di tutti gli individui, inclusi i propri dipendenti, fornitori, clienti, partner aziendali, Committenti e loro rispettivi clienti finali. La sua finalità è fornire appropriate tutele quando il Gruppo, o una delle TP Company che fanno capo ad esso, tratta i Dati Personali.

In linea con le leggi e le norme in materia di protezione dei dati personali dati applicabili nei paesi dello SEE e nel Regno Unito, la Policy costituisce anche un meccanismo legale (ovvero BCR, “norme vincolanti d’impresa”) che consente il trasferimento internazionale dei dati all’interno del Gruppo in tutti i casi in cui Teleperformance opera come Titolare o Responsabile del trattamento, inclusi i casi in cui i Dati Personali vengono trasferiti per conto di un Committente. Quando i Dati Personali vengono trasferiti all’interno del Gruppo per conto di un Committente, il Committente rimane responsabile (i) della decisione sul grado di tutela di tali trasferimenti da parte della Policy, e (ii) dell’implementazione di altre tutele, nel caso in cui si scelga di non affidarsi alla Policy.

3 Ambito

La Policy si applica a livello globale a tutte le TP Company. A seconda del ruolo ricoperto da una TP Company nel Trattamento, essa applicherà la Policy nel seguente modo:

- Nel Trattamento dei Dati Personali in qualità di Titolare del trattamento, dovrà attenersi alle Parti 1 e 2 della Policy; oppure
- Nel Trattamento dei Dati Personali in qualità di Responsabile per conto di un Committente, dovrà attenersi alle Parti 1 e 3 della Policy, oltre che alle istruzioni fornite dal Committente, riportate nel contratto firmato con tale Committente.

Una TP Company può operare sia come Titolare del trattamento che come Responsabile del trattamento; in questo caso, dovrà attenersi alle Parti 1, 2 e 3 della Policy, a seconda dei casi.

La Policy determina le prescrizioni globali e tutte le TP Company sono tenute ad attenersi. Le prescrizioni “**SEE/UK**” e “**BCR**” si applicano in aggiunta a tali prescrizioni globali. Le prescrizioni della Policy contrassegnati con “**SEE/UK**” si applicano nel caso in cui i Dati Personali oggetto del Trattamento siano soggetti alle leggi e alle norme applicabili nei paesi dello Spazio Economico Europeo. Le prescrizioni della Policy contrassegnate con “**BCR**” si applicano nei casi in cui i Dati Personali SEE/UK siano trasferiti a TP Company non situate nello Spazio Economico Europeo/Regno Unito.

Non sono consentite Policy specifiche per le TP Company situate nello Spazio Economico Europeo/Regno Unito. Laddove vengano redatte policy specifiche per Paesi non rientranti nello Spazio Economico Europeo/UK, queste dovranno fare riferimento alla presente Policy, fatti salvi gli obblighi previsti dalle leggi vigenti, non devono contenere disposizioni in contraddizione con le prescrizioni applicabili ai sensi della presente Policy.

4 Contrasto tra Policy e le leggi e norme locali

Quando leggi e norme locali richiedono un livello di protezione dei Dati Personali più elevato, esse hanno la priorità rispetto alla Policy. Inoltre, prescrizioni specifiche della Policy si applicano solo quando le leggi e le norme locali lo consentono.

Parte 2: Attività in qualità di Titolare del Trattamento

1 Trattamento dei Dati Personali

1.1 Finalità del Trattamento dei Dati Personali

Le TP Company che operano in qualità di Titolari del Trattamento, trattano i Dati Personali per finalità collegate allo svolgimento dell'attività. Le categorie di Persone interessate e Dati Personali e le finalità del Trattamento includono, senza limitazioni, le seguenti:

1. **Dipendenti, personale con contratto temporaneo, candidati, subfornitori indipendenti e tirocinanti**, per le attività di gestione delle risorse umane e del personale, che possono comprendere ogni tipo di Trattamento, e includono il reclutamento, la pianificazione della forza lavoro, la gestione della formazione e delle prestazioni, retribuzioni e benefit, gestione di congedi e indennità, distribuzione di buste paga, informazioni sui dipendenti e gestione delle competenze, sondaggi dei dipendenti, interviste e processi finali e sanità e sicurezza. Tale Trattamento comprende i Dati Personali gestiti dall'ufficio del personale, inclusi senza limitazioni i dati personali di base (ad es. nome e cognome; età e data di nascita); livello di istruzione, esperienza professionale e affiliazioni (ad es. livello di istruzione e formazione; lingue; appartenenza sindacale); informazioni su viaggi e spese dei dipendenti (ad es. dettagli sulle prenotazioni di viaggi; esigenze alimentari; dati su passaporti e visti); famiglia, stile di vita e ambiente sociale (ad es. stato civile; dati di emergenza medica; religione o credo religioso); dati di base delle risorse umane (ad es. titolo lavorativo, ruolo; ubicazione dell'ufficio; data di assunzione); dati relativi a salute, assistenza sanitaria e congedi per malattia (ad es. motivo del congedo; disabilità, accesso, dati su requisiti speciali); formazione e prestazioni del dipendente (ad es. sanzioni disciplinari, valutazione delle prestazioni; registrazione di chiamate); dati finanziari (ad es. informazioni sul conto bancario; numero di previdenza nazionale; pagamenti di bonus); immagini, video e informazioni sull'ubicazione (ad es. immagini CCTV; dati di tracciamento); controlli di identificazione e verifica dei trascorsi (ad es. risultati di verifiche penali; prova dell'idoneità al lavoro); accesso ai sistemi (ad es., registrazioni degli accessi, dati di tracciatura); credenziali dell'account (ad es. nome utente, password, domande di sicurezza).
2. **Committenti**, per la gestione delle relazioni con i Committenti, che può comprendere ogni tipo di Trattamento e includere lo sviluppo di nuove relazioni aziendali, vendite, marketing, contratti di negoziazione, ricerche di mercato, gestione delle relazioni aziendali esistenti, fatturazione, servizi per i Committenti, gestione delle inchieste, e per soddisfare gli obblighi legali e normativi. Tale Trattamento comprende i Dati Personali del Committente, inclusi senza limitazioni i dati personali di base (ad es. nome e cognome); immagini, video e informazioni sull'ubicazione (ad es. immagini CCTV); controlli di identificazione e verifica dei trascorsi (ad es. risultati di verifiche penali; verifiche sull'affidabilità creditizia); accesso ai sistemi (ad es., registrazioni degli accessi,

dati di tracciatura); credenziali dell'account (ad es., nome utente, password, domande di sicurezza).

3. **Qualsiasi altra parte**, per la garanzia delle altre operazioni aziendali, che può comprendere ogni tipo di Trattamento e includere la gestione dei fornitori e degli appaltatori, la conformità, l'attività di segnalazione, la due diligence, la gestione di edifici e strutture, il settore IT e i sondaggi presso i clienti, e per soddisfare obblighi legali e normativi. Tale Trattamento comprende i Dati Personali di terzi, inclusi senza limitazioni i dati personali di base (ad es. nome e cognome); le attività aziendali (ad es. beni o servizi forniti); i dati finanziari (ad es. informazioni sul conto bancario); immagini, video e informazioni sull'ubicazione (ad es. immagini CCTV); controlli di identificazione e verifica dei trascorsi (ad es. risultati di verifiche penali); accesso ai sistemi (ad es., registrazioni degli accessi, dati di tracciatura); credenziali dell'account (ad es., nome utente, password, domande di sicurezza).

1.2 Regole da seguire nel Trattamento dei Dati Personali e dei Dati Sensibili

Nel Trattamento dei vostri Dati Personali, ogni TP Company e i relativi dipendenti devono osservare i seguenti principi:

1.2.1 Imparzialità e liceità

Le TP Company devono sempre individuare una base giuridica che renda lecito il Trattamento dei Dati Personali e dei Dati sensibili, in conformità con le leggi e le norme locali applicabili.

Affinché il Trattamento dei Dati Personali soggetto alle leggi e norme applicabili nei paesi SEE/UK, effettuato da una TP Company sia lecito, deve verificarsi almeno uno dei seguenti presupposti:

- La Persona interessata ha espresso il proprio consenso al Trattamento dei Dati Personali per una o più finalità specifiche;
- Il Trattamento è necessario per l'esecuzione di un contratto di cui la Persona interessata è parte, oppure per l'esecuzione di misure pre-contrattuali adottate a richiesta della Persona interessata;
- Il Trattamento è necessario per in adempimento ad una legge o norma applicabile in un paese SEE/UK a cui la TP Company è soggetta;
- Il Trattamento è necessario per la salvaguardia degli interessi vitali dell'interessato o di un'altra persona fisica;
- Il Trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investita la TP Company o soggetti terzi a cui i Dati Personali vengono comunicati; oppure
- Il Trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse della TP Company o di terzi a cui i Dati Personali vengono comunicati, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali.

Affinché il Trattamento di Dati sensibili, soggetto alle leggi e norme applicabili nei paesi SEE/UK sia lecito, deve ricorrere una delle seguenti condizioni:

- L'interessato ha prestato il proprio consenso esplicito al Trattamento di tali Dati personali per una o più finalità specifiche, salvo nei casi in cui le leggi e norme applicabili alla TP Company in un paese SEE/UK dispongano che l'interessato non possa revocare tale divieto;
- Il Trattamento è necessario per assolvere gli obblighi ed esercitare i diritti specifici della TP Company o dell'interessato in materia di diritto del lavoro e della sicurezza sociale e protezione sociale, nella misura in cui sia autorizzato dalle leggi e norme applicabili alla TP Company in un paese SEE/UK, in presenza di garanzie appropriate per i diritti fondamentali e gli interessi dell'interessato;
- Il Trattamento è necessario per tutelare un interesse vitale dell'interessato o di un'altra persona fisica, qualora l'interessato si trovi nell'incapacità fisica o giuridica di prestare il proprio consenso;
- Il Trattamento è effettuato, nell'ambito delle sue legittime attività e con adeguate garanzie, da una fondazione, un'associazione o altro organismo senza scopo di lucro che persegua finalità politiche, filosofiche, religiose o sindacali, e a condizione che il Trattamento riguardi unicamente i membri, gli ex membri o le persone che hanno regolare contatti con la fondazione, l'associazione o l'organismo a motivo delle sue finalità e che i Dati Personali non siano comunicati all'esterno senza il consenso dell'interessato;
- Il Trattamento riguarda Dati Personali resi manifestamente pubblici dall'interessato;
- Il Trattamento è necessario per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria oppure ogniqualvolta le autorità giurisdizionali esercitino le loro funzioni giurisdizionali; oppure
- Il Trattamento delle categorie particolari di dati personali è necessario per finalità di medicina preventiva o di medicina del lavoro, per la valutazione della capacità lavorativa del dipendente, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale o la gestione di sistemi e servizi sanitari o sociali sulla base delle leggi e norme applicabili ai paesi SEE/UK, o conformemente al contratto con un professionista della sanità soggetto a segreto professionale in base alle leggi e alle norme applicabili nei paesi SEE/UK, o con altra persona soggetta a segreto professionale equivalente.

Per il Trattamento dei Dati Personali relativi a condanne penali e reati o relative misure di sicurezza soggetti alle leggi e norme applicabili nei paesi SEE/UK, le TP Company devono trattare i Dati Personali solo sotto il controllo di un'autorità pubblica, oppure quando il Trattamento è autorizzato dalle leggi e norme applicabili in paesi SEE/UK che prevedano garanzie adeguate per i diritti e le libertà delle Persone interessate.

Quando il Trattamento si basa sul consenso della Persona Interessata, le TP Company dovranno:

- essere in grado di dimostrare che il consenso sia prestato liberamente, sia specifico, informato e manifesti inequivocabilmente la volontà della Persona interessata

(mediante dichiarazione o azione positiva inequivocabile) che i dati personali che lo riguardano siano oggetto di Trattamento;

- Garantire che la Persona interessata sia in grado di revocare con facilità il proprio consenso in ogni momento, e che riceva informazioni su tale facoltà prima di prestare il consenso;
- Implementare e attuare processi di registrazione della prestazione e della revoca del consenso; e
- Garantire che se il consenso viene prestato in una dichiarazione scritta che concerne anche altre questioni, la richiesta di consenso sia presentata in maniera tale da essere chiaramente distinguibile da altre questioni, in una forma comprensibile e facilmente accessibile, usando un linguaggio chiaro e semplice.

1.2.2 Trasparenza

Prima di raccogliere i Dati Personali, le TP Company devono fornire alle Persone interessate le informazioni richieste dalle leggi e norme applicabili e almeno l'identità e i dati di contatto del Titolare del Trattamento e del suo eventuale rappresentante; le finalità del Trattamento; i destinatari o le categorie di destinatari dei Dati Personali; e l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o cancellazione degli stessi. Una Informativa del Trattamento completa delle informazioni sopra riportate.

1.2.2.1 Dati Personali ottenuti direttamente dalla persona interessata

Inoltre, le TP Company devono fornire alle Persone interessate le informazioni specificate di seguito in forma scritta o altro mezzo, inclusa, nei casi appropriati, la forma elettronica. Dovranno essere fornite in forma concisa, trasparente e facilmente accessibile, usando un linguaggio chiaro e semplice:

- I dati di contatto del SVPP e/o del DPO, nei casi applicabili;
- La base giuridica del Trattamento;
- Il legittimo interesse perseguito dalla TP Company o da terzi, quando tale interesse costituisce la base giuridica per il Trattamento;
- In caso di trasferimenti in paesi non SEE/UK, il fatto che la TP Company intenda trasferire i Dati Personali a paesi non SEE/UK, le garanzie appropriate ed opportune adottate per proteggere i Dati Personali trasferiti e i mezzi tramite cui una Persona interessata può ottenere una copia di tali dati o il luogo in cui vengono resi disponibili;
- Il periodo di conservazione dei Dati Personali o, qualora non fosse possibile indicarla, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- L'esistenza di diritti delle Persone interessate a:
 - o Accedere o cancellare i Dati Personali, a limitare il Trattamento, a chiedere la portabilità dei dati e ad opporsi al Trattamento. Il diritto di opposizione dovrà essere portato esplicitamente all'attenzione della Persona interessata, in modo chiaro e distinto da ogni altra informazione, quando il Trattamento si basa sul legittimo interesse del Titolare del Trattamento oppure quando i Dati Personali vengono trattati per finalità di marketing diretto;

- o Revocare il consenso in qualunque momento, quando esso costituisce la base giuridica del Trattamento dei Dati Personali o dei Dati sensibili. Tale revoca non dovrà influenzare la liceità del Trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca; e
- o Presentare un reclamo presso la DPA competente dello Spazio Economico Europeo/UK.
- Se il rilascio dei Dati Personali è un obbligo legale o contrattuale oppure un requisito necessario per la conclusione di un contratto, e se la Persona interessata è obbligata a fornire i Dati Personali e delle possibili conseguenze del loro mancato rilascio; e
- L'esistenza di processi decisionali automatizzati, compresa la profilazione, e di informazioni significative sulla logica utilizzata, oltre che sulla importanza e le conseguenze previste di tale Trattamento per la Persona interessata.

Le TP Company che intendono trattare ulteriormente i Dati Personali per finalità diverse da quella iniziale devono fornire alle Persone interessate prima dell'inizio dell'ulteriore Trattamento, informazioni in merito a tale diversa finalità e ogni eventuale informazione pertinente indicata in precedenza.

1.2.2.2 Dati Personali non ottenuti direttamente dalla Persona interessata

Quando i Dati Personali non vengono ottenuti direttamente dalla Persona interessata, a quest'ultima devono essere fornite le stesse informazioni elencate nella precedente Sezione 1.2.2.1, oltre alle categorie di Dati Personali trattate, alla fonte da cui hanno origine i Dati Personali e, se del caso, informazioni circa il fatto che provengano o meno da fonti accessibili pubblicamente.

Fatti salvi i casi in cui la Persona interessata disponga già di tali informazioni, queste devono essere fornite a tale soggetto entro 1 mese dall'ottenimento dei Dati Personali, in considerazione delle circostanze specifiche in cui i Dati Personali vengono trattati, oppure, se i Dati Personali devono essere impiegati per comunicare con la Persona interessata a cui i Dati Personali fanno riferimento, al più tardi al momento della prima comunicazione con la Persona interessata, oppure, se si prevede la comunicazione a terzi, non oltre la prima comunicazione dei Dati Personali.

Tali informazioni non sono necessarie se la loro comunicazione risulta impossibile o implicherebbe uno sforzo sproporzionato, se l'ottenimento o la comunicazione sono previste espressamente dalle leggi e norme applicabili oppure se i Dati Personali devono rimanere riservati conformemente ad un obbligo di segreto professionale previsto dalle leggi e norme applicabili nei paesi SEE/UK.

Le TP Company che intendono trattare i Dati Personali per finalità diverse da quella iniziale per cui sono stati raccolti, devono fornire alle Persone interessate, prima dell'ulteriore Trattamento, informazioni in merito a tale diversa finalità e ogni eventuale informazione pertinente indicata in precedenza.

Quando richiesto dalle leggi e norme applicabili, qualunque notifica o registrazione presso una DPA deve essere eseguita dalle TP Company.

Una versione pubblica aggiornata della Policy e un elenco aggiornato delle TP Company vincolate alla Policy devono essere resi facilmente accessibili alle Persone interessate sul sito Web del Gruppo <http://www.teleperformance.com/en-us/privacy-policy/>.

1.2.3 Limitazione delle finalità

Le TP Company devono raccogliere Dati Personali solo per una o più finalità specifiche, esplicite e legittime, e non sottoporli a ulteriore Trattamento in modo incompatibile con tali finalità.

1.2.4 Qualità dei Dati

I Dati Personali devono essere adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario in relazione alle finalità per le quali sono trattati.

È responsabilità della Persona interessata informare Teleperformance di eventuali inesattezze o aggiornamenti dei propri Dati Personali. Tuttavia, Teleperformance eserciterà ragionevoli sforzi per garantire che i propri database siano il più possibile esatti e aggiornati, eliminando inoltre i Dati Personali inesatti.

1.2.5 Conservazione dei Dati

I Dati Personali non devono essere conservati per un periodo più lungo del necessario al perseguimento della finalità prefissata e la conservazione deve essere conforme alle seguenti regole:

- Il periodo di conservazione dei Dati Personali deve essere rivisto periodicamente;
- Questo periodo deve essere adeguato alle finalità del Trattamento e i Dati Personali non devono essere conservati una volta che le finalità sono state conseguite; e
- Quando non sono più necessari, tutti i Dati Personali devono essere eliminati o resi anonimi in maniera protetta, garantendone la protezione dall'accesso non autorizzato o illecito.

2 Diritti delle persone interessate concernenti i Dati Personali

2.1 Diritti delle Persone interessate di accesso, rettifica, cancellazione o opposizione al trattamento

Quando richiesto dalle leggi e norme applicabili, le TP Company consentiranno alle Persone interessate di esercitare il diritto di accesso ai loro Dati Personali trattati dalla TP Company.

Quando richiesto dalle leggi e norme applicabili, le TP Company forniranno alle Persone interessate anche la possibilità di esercitare il diritto di rettifica, senza indebito ritardo, dei loro Dati Personali qualora fossero incompleti o inesatti, inclusa la possibilità di ottenerne l'integrazione. Le TP Company sono tenute ad aderire alla procedura indicata nella Parte 2, Sezione 10 della Policy quando rispondono alle richieste di esercizio dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione al trattamento da parte delle Persone interessate.

2.1.1 Diritto di accesso

Tale diritto delle Persone interessate, deve essere garantito per i dati personali e per le seguenti informazioni:

- Conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano da parte della TP Company;
- Spiegazione delle finalità del Trattamento, delle categorie di Dati Personali e dei destinatari o delle categorie di destinatari a cui i Dati Personali vengono comunicati (in particolare se destinatari di paesi non SEE) e le misure di garanzia adeguate apprestate per tali trasferimenti;
- Quando possibile, il periodo di conservazione dei Dati Personali previsto o, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- Una copia dei Dati Personali soggetti a Trattamento e delle informazioni disponibili riguardo alla loro fonte quando i Dati Personali non sono raccolti presso l'interessato;
- Esistenza del diritto di richiedere alla TP Company la rettifica o la cancellazione dei Dati Personali o la limitazione del Trattamento dei Dati Personali concernenti l'interessato, o di opporsi a tale Trattamento;
- Diritto di proporre reclamo a una DPA competente dello Spazio Economico Europeo; e
- Quando la TP Company adotta decisioni basate esclusivamente sul Trattamento automatizzato dei Dati Personali, inclusa la profilazione, informazioni significative sulla logica utilizzata in tale Trattamento automatizzato, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale Trattamento per l'interessato.

Le TP Company possono rifiutare una richiesta di accesso solo quando possono dimostrare che:

- La TP Company non è in grado di identificare la Persona interessata;
- L'esercizio di tale diritto della Persona interessata è specificamente limitato da una legge o norma applicabile in un paese SEE; oppure
- l'esercizio di tale diritto rischia di ledere i diritti e la libertà di terzi, quando l'adozione di omissis nei Dati Personali e/o di altre misure volte a mitigare tali effetti non è ragionevolmente praticabile.

2.1.2 Diritto di cancellazione

Le TP Company devono consentire alle Persone interessate di richiedere la cancellazione dei propri Dati Personali senza ingiustificato ritardo se:

- I Dati Personali non sono più necessari in relazione alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;
- La Persona interessata revoca il consenso su cui si basa il Trattamento e non sussiste nessuna altra base giuridica per il Trattamento;
- La Persona interessata si oppone al Trattamento eseguito sulla base dei legittimi interessi del Titolare del Trattamento e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento oppure la Persona interessata si oppone al Trattamento per finalità di marketing diretto;
- I Dati Personali sono stati trattati illecitamente; oppure
- I Dati Personali devono essere cancellati per adempiere ad un obbligo legale precisato da leggi e le norme applicabili nei paesi SEE a cui il Titolare del Trattamento è soggetto.
- I vostri Dati Personali sono stati trattati illegalmente; oppure
- I vostri Dati Personali devono essere cancellati per conformità con le leggi e le norme applicabili nei paesi SEE a cui il Titolare del Trattamento è soggetto.

Quando i Dati Personali oggetto della richiesta di cancellazione sono stati resi pubblici dalla TP Company che agisce in qualità di Titolare del Trattamento, questa dovrà, considerando la tecnologia disponibile e i costi di attuazione, adottare tutte le misure ragionevoli, anche tecniche, per, informare altri Titolari del Trattamento dei Dati Personali che stanno trattando i dati della richiesta della Persona interessata di cancellare qualsiasi collegamento o copia o riproduzione di tali Dati Personali.

Le TP Company possono rifiutare una richiesta di cancellazione solo quando possono dimostrare che:

- La TP Company non è in grado di identificare l'interessato;
- L'esercizio di tale diritto dell'interessato è specificamente limitato da una legge o norma applicabile in un paese SEE;
- L'esercizio di tale diritto rischia di ledere i diritti e le libertà di terzi, quando l'adozione di ommissis nei Dati Personali e/o di altre misure volte a mitigare tali effetti non è ragionevolmente praticabile.
- Il Trattamento è necessario per (i) esercitare il diritto alla libertà di espressione e informazione; (ii) l'adempimento di un obbligo legale che richieda il Trattamento previsto dalle leggi e norme applicabili nei paesi SEE a cui il Titolare del Trattamento è soggetto; oppure per (iii) l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

2.1.3 Diritto di opposizione

Le TP Company sono tenute a consentire all'interessato di opporsi in qualunque momento al Trattamento dei propri Dati Personali effettuato sulla base di legittimi interessi di una TP Company, compresa la Profilazione, a meno che tale Trattamento non sia consentito dalle leggi e norme applicabili nei paesi SEE. Quando l'opposizione è giustificata, il Trattamento deve cessare, a meno che le TP Company non siano in grado di dimostrare l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al Trattamento che prevalgano su interessi, diritti e libertà dell'interessato; oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Inoltre, le TP Company sono tenute a consentire all'interessato di opporsi in qualunque momento, su richiesta e senza costi aggiuntivi, al Trattamento dei Dati Personali che lo riguardano effettuato per finalità di marketing diretto (inclusa la Profilazione, nella misura in cui essa sia connessa al marketing diretto). Il Trattamento dovrà interrompersi appena ragionevolmente possibile.

Le TP Company possono rifiutare una richiesta di esercizio del diritto di opposizione solo quando possono dimostrare che:

- La TP Company non è in grado di identificare l'interessato;
- L'esercizio di tale diritto dell'interessato a tale richiesta è specificamente limitato da una legge o norma applicabile in un paese SEE; oppure
- L'esercizio di tale diritto rischia di ledere i diritti e le libertà di terzi, quando l'adozione di omissis nei Dati Personali e/o di altre misure volte a mitigare tali effetti non è ragionevolmente praticabile.

2.2 Diritti delle Persone interessate di limitazione del Trattamento

Le TP Company devono consentire alle Persone interessate di esercitare il diritto alla limitazione del Trattamento dei propri Dati Personali, e di conseguenza ottenere il loro isolamento, se:

- l'esattezza dei Dati Personali è contestata dalla Persona interessata, per un periodo che consenta alla TP Company che agisce in qualità di Titolare del Trattamento di verificare l'esattezza dei Dati Personali;
- Il Trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei Dati Personali e richiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
- La TP Company che agisce in qualità di Titolare del Trattamento non ha più bisogno dei Dati Personali per le finalità del Trattamento, ma essi sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; o
- L'interessato si è opposto al Trattamento eseguito sulla base dei legittimi interessi del Titolare del Trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare del Trattamento rispetto a quelli dell'interessato

Quando il Trattamento è limitato, le TP Company possono trattare Dati Personali, con l'eccezione della conservazione, soltanto:

- Con il consenso della Persona interessata;
- Per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria;
- Per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica; oppure
- Per motivi di interesse pubblico rilevante, definiti dalle leggi e norme applicabili nei paesi SEE/UK.

Una volta che le TP Company hanno limitato il Trattamento a seguito della richiesta di un interessato, dovranno informare l'interessato di tale limitazione del Trattamento prima che detta limitazione sia revocata.

Le TP Company possono rifiutare una richiesta di limitazione solo quando possono dimostrare che:

- La TP Company non è in grado di identificare la Persona interessata;
- L'esercizio di tale diritto dell'interessato a tale richiesta è specificamente limitato da una legge o norma applicabile in un paese SEE; oppure
- L'esercizio di tale diritto rischia di ledere i diritti e le libertà di terzi, quando l'adozione di omissis nei Dati Personali e/o di altre misure volte a mitigare tali effetti non è ragionevolmente praticabile.

Le TP Company sono tenute ad osservare la procedura indicata nella Parte 2, Sezione 10 della Policy quando rispondono alle richieste di limitazione del trattamento da parte delle Persone interessate.

2.3 Diritto delle Persone Interessate alla portabilità dei dati

SEE/UK
e
BCR

Quando il Trattamento si basa sul consenso o su un contratto e viene eseguito tramite mezzi automatici, le TP Company devono consentire alle Persone interessate di richiedere:

- La ricezione dei Dati Personali forniti a una TP Company, che agisca in qualità di Titolare del Trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico; e
- La trasmissione senza impedimenti dei Dati Personali a un altro Titolare del Trattamento dal Titolare iniziale, oppure la trasmissione diretta da un Titolare del Trattamento a un altro, laddove tecnicamente fattibile.

Le TP Company possono rifiutare una richiesta di portabilità solo quando possono dimostrare che:

- La TP Company non è in grado di identificare la Persona interessata;
- Il diritto della Persona interessata a tale richiesta è specificamente limitato da una legge o norma applicabile in un paese SEE/UK; oppure
- L'esercizio di tale diritto rischi di ledere i diritti e le libertà di terzi, quando l'adozione di omissis nei Dati Personali e/o di altre misure volte a mitigare tali effetti non è ragionevolmente praticabile.

La richiesta di portabilità dei Dati Personali da parte di una Persona interessata non pregiudica il suo diritto alla cancellazione in base alla Parte 2, Sezione 2.1.2 della Policy, e non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

Le Company sono tenute ad osservare la procedura indicata nella Parte 2, Sezione 10 della Policy quando rispondono alle richieste di portabilità dei dati formulate da parte delle Persone interessate.

2.4 Processo decisionale automatizzato

SEE/UK
e
BCR

Le TP Company sono tenute a consentire all'interessato di opporsi a qualunque decisione basata unicamente sul Trattamento automatizzato dei propri Dati Personali, compresa la Profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano, o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona.

Le TP Company possono rifiutare tali richieste solo quando possono dimostrare che le decisioni sono:

- Necessarie per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'interessato e una TP Company, che agisce in qualità di Titolare del Trattamento, o basate sul consenso esplicito dell'interessato. In questi casi, le TP Company devono attuare misure appropriate per tutelare i diritti e le libertà dell'interessato e i suoi legittimi interessi, almeno il diritto di ottenere l'intervento umano dalle TP Company, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione; oppure

- Autorizzate da leggi e norme applicabili nei paesi SEE, cui è soggetto il Titolare del trattamento, che precisano altresì misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato.

Le TP Company possono adottare decisioni basate esclusivamente sul Trattamento automatizzato di categorie particolari dei Dati personali dell'interessato solo se adottano misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato, e quando l'interessato ha prestato il proprio consenso esplicito, oppure se il Trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base delle leggi e delle norme applicabili nei paesi SEE/UK.

Le TP Company sono tenute ad osservare la procedura indicata nella Parte 2, Sezione 10 della Policy quando rispondono alle opposizioni a decisioni basate unicamente sul Trattamento automatizzato che producano effetti giuridici che riguardano l'interessato o che incidano in modo analogo significativamente sulla sua persona.

3 Trasferimento di Dati Personali

3.1 Trasferimenti all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE) o dal SEE a un Paese con livello di protezione adeguato

SEE
e
BCR

Questa sezione descrive la situazione in cui una TP Company situata in un paese SEE trasferisce Dati Personali verso uno dei seguenti soggetti:

- A un'altra TP Company o terza parte situata anch'essa nello Spazio Economico Europeo. Un esempio è costituito dal trasferimento di Dati Personali da una TP Company in Francia a una TP Company in Italia; oppure
- A un'altra TP Company o terza parte situata in un Paese terzo con livello di protezione adeguato. Un esempio è costituito dal trasferimento di Dati Personali da una TP Company in Spagna a una terza parte in Argentina.

Le leggi e le norme applicabili nei paesi SEE autorizzano il trasferimento di Dati Personali tra organizzazioni situate nello Spazio Economico Europeo o da un'organizzazione situata nello Spazio Economico Europeo a un'altra organizzazione in un Paese terzo con livello di protezione adeguato. In questi casi, Teleperformance non ha necessità di implementare misure aggiuntive.

3.2 Trasferimenti dallo Spazio Economico Europeo (SEE) a un Paese con livello di protezione non adeguato

SEE
e
BCR

Questa sezione descrive la situazione in cui una TP Company situata nello Spazio Economico Europeo trasferisce i Dati Personali a un'altra TP Company o una terza parte situata in un Paese con livello di protezione non adeguato. Un esempio è costituito dal trasferimento di Dati Personali da una TP Company in Irlanda a una TP Company nelle Filippine, o una TP Company in Germania assistita da una terza parte situata in Turchia.

Quando una TP Company di un paese SEE trasferisce Dati Personali a un'altra TP Company situata in un Paese con livello di protezione non adeguato, tale trasferimento è consentito a patto che la TP Company destinataria abbia stipulato un Accordo interaziendale, abbia messo in atto la Policy e ne segua le prescrizioni, incluse quelle contrassegnate come "BCR".

Quando una TP Company di un paese SEE che agisce in qualità di Titolare del Trattamento, o di Responsabile del Trattamento per conto di una TP Company che agisce in qualità di Titolare del Trattamento, trasferisce Dati Personali ad una terza parte stabilita a in un Paese con livello di protezione non adeguato o a un'altra TP Company che non ha messo in atto la Policy (incluse le prescrizioni della Policy contrassegnate come “BCR”), la TP Company mittente deve implementare misure aggiuntive a tutela dei Dati Personali trasferiti (ad es. incorporando nel contratto stipulato con terzi le Clausole contrattuali standard sulla protezione dei Dati emanate dalla Commissione Europea o da una DPA di un paese SEE), oppure deve verificare che il trasferimento soddisfi una delle condizioni fissate dalle leggi e norme applicabili nei paesi SEE (ad es. che l'interessato abbia prestato il proprio consenso esplicito al trasferimento dopo essere stato informato dei possibili rischi di tali trasferimenti per l'interessato dovuti alla mancanza di una decisione di adeguatezza e di garanzie adeguate); oppure che il trasferimento sia necessario per l'esecuzione di un contratto concluso tra l'interessato e il Titolare del Trattamento o per l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su istanza della Persona interessata.

Ove ciò non sia possibile, la TP Company mittente può operare un trasferimento verso un paese terzo se necessario per il perseguimento di legittimi interessi cogenti perseguiti dalla TP Company nella sua funzione di Titolare del Trattamento, a patto che:

- Il trasferimento o l'insieme di trasferimenti dei Dati Personali non sia ripetitivo e riguardi solo un numero limitato di Persone interessate;
- Sugli interessi legittimi della TP Company che agisce in qualità di Titolare del Trattamento non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà dell'interessato;
- La TP Company che agisce in qualità di Titolare del Trattamento abbia valutato tutte le circostanze in cui avviene il trasferimento e, sulla base di tale valutazione, abbia fornito idonee garanzie adeguate relativamente alla protezione dei dati personali; e
- La TP Company, che agisce in qualità di Titolare del Trattamento, informi le DPA dei paesi SEE e l'interessato del trasferimento e degli interessi legittimi cogenti perseguiti.

3.3 Trasferimenti da paesi non SEE/UK verso altri paesi

Ciò descrive il trasferimento dei Dati Personali da una TP Company non SEE/UK a un'altra TP Company o terza parte situata in un altro paese. Un esempio è costituito dal trasferimento di Dati Personali da una TP Company in Albania a una TP Company in Cina, o una TP Company in Messico assistita da una terza parte situata in Spagna.

Qualunque trasferimento di Dati Personali da un paese non SEE/UK a qualunque altro paese deve essere eseguito con una protezione adeguata e ragionevole ed essere conforme alle leggi e norme applicabili alla TP Company all'origine del trasferimento, in particolare, tra gli altri, agli obblighi normativi relativi ai trasferimenti dei Dati Personali o pertinenti alla sicurezza.

BCR

Quando i Dati Personali trasferiti dallo Spazio Economico Europeo (SEE) a TP Company o terzi non SEE vengono ulteriormente trasferiti ad altre TP Company o terze parti non SEE, la TP Company SEE all'origine del trasferimento deve garantire che gli ulteriori trasferimenti siano conformi alle norme indicate nella citata Parte 2, Sezione 3.2.

3.4 Trasferimenti all'interno di UK oppure da UK verso altri paesi adeguati

UK
&
BCR

Di seguito è descritto quando una TP company sita in UK trasferisce i dati personali in uno dei seguenti:

- Verso un'altra TP Company o terze parti ma sempre in UK;
- Verso un'altra TP Company o terze parti con sito in un paese adeguato. Un esempio è il trasferimento dei dati personali da una TP Company di base in UK verso una terza parte con sito in Francia.

La legge ed i regolamenti in UK autorizzano il trasferimento dei dati personali tra organizzazioni stabilite in UK, oppure da un'organizzazione collocata in UK verso un'altra organizzazione collocata in un paese adeguato. Pertanto, Teleperformance non ha bisogno di implementare ulteriori misure in aggiunta per questi casi.

3.5 Trasferimenti da UK verso un paese Non-Adeguito

UK
&
BCR

Di seguito è descritto quando una TP company sita in UK trasferisce i dati personali verso un'altra TP Company o terze parti collocata in un paese Non-Adeguito.

Quando una UK TP Company trasferisce i dati personali verso un'altra collocata in un paese Non-Adeguito, tale trasferimento è consentito nella misura in cui la società TP ricevente ha implementato la Privacy Policy e rispetta i suoi requisiti, incluso le "BCR".

Quando una UK TP Company che agisce come Titolare dei dati o come Responsabile per conto di una TP Company che agisce come Titolare dei dati trasferisce i vostri dati personali a una terza parte situata in un paese non adeguato, o ad un'altra società TP che non ha attuato la politica (incluso i requisiti della Politica evidenziati con "BCR"), la TP Company che trasferisce deve implementare ulteriori misure atte a garantire la protezione dei dati personali trasferiti (es. Inserendo nel contratto firmato con il terzo le appropriate Clausole standard per la protezione dei dati), o deve garantire che il trasferimento corrisponda con una delle condizioni stabilite da leggi e regolamenti applicabili nei paesi del Regno Unito. Ad esempio, l'espressione del consenso al trasferimento (previa ricezione delle informazioni relative ai possibili rischi di tali trasferimenti a causa dell'assenza di una decisione di adeguatezza e presenza di garanzie adeguate); oppure il trasferimento è necessario per l'esecuzione di un contratto in essere con il Titolare del Trattamento o l'attuazione di misure precontrattuali adottate in risposta alla richiesta.

Se tutto questo non è possibile, la TP Company che trasferisce può procedere solo se necessario per finalità di interesse legittimo impellente perseguito dalla società TP che agisce in qualità di Titolare, a condizione che:

- Il trasferimento o l'insieme dei trasferimenti dei dati personali non sia ripetitivo e sia circoscritto ad un numero limitato di interessati;
- Il legittimo interesse della TP Company che agisce come Titolare dei dati non prevalgano sui vostri interessi o diritti e libertà;
- La TP Company, che agisce come Titolare del trattamento dei dati, ha valutato tutte le circostanze del trasferimento e, sulla base di tale valutazione, ha fornito adeguate garanzie per quanto riguarda la privacy e la protezione dei dati; e
- La TP Company che agisce come Titolare dei dati fornisce adeguata informativa in relazione al trasferimento anche in merito agli interessi legittimi impellenti.

4 Sicurezza delle informazioni

4.1 Sicurezza e riservatezza

Teleperformance dovrà mettere in atto misure tecniche e organizzative di sicurezza adeguate per proteggere i Dati Personali da distruzione, perdita accidentale, divulgazione o accesso non autorizzati, in particolare quando il Trattamento coinvolge la trasmissione dei dati tramite una rete, e contro qualunque altra forma illegittima di Trattamento.

Tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del Trattamento, tali misure devono garantire un livello di sicurezza adeguato alla gravità e alla probabilità dei rischi rappresentati dal Trattamento per i diritti e le libertà dell'interessato. Tali misure comprendono, tra le altre, se del caso:

- La pseudonimizzazione e la cifratura dei Dati Personali;
- La capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di Trattamento;
- La capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei Dati Personali in caso di incidente fisico o tecnico; oppure
- Una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del Trattamento.

Gli standard di sicurezza devono essere conformi alle leggi e norme locali sulla protezione della privacy e dei dati e a tutti i requisiti contrattuali.

4.2 Violazione dei Dati Personali

In caso di violazione dei Dati Personali, Teleperformance deve implementare una procedura di gestione delle violazioni.

Quando la violazione dei Dati Personali è suscettibile di presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà dell'interessato, le TP Company devono anche comunicare la violazione all'interessato, senza ingiustificato ritardo, descrivendo con un linguaggio chiaro e semplice:

- La natura della violazione;
- Il nome e i dati di contatto del SVPP e/o del DPO, nei casi applicabili, o un altro punto di contatto da cui sia possibile ottenere altre informazioni;
- Le probabili conseguenze della violazione; e
- Le misure adottate o proposte dalla TP Company per porre rimedio alla violazione, incluse, nei casi appropriati, le misure per mitigarne i possibili effetti negativi.

La comunicazione alle Persone Interessate può non essere necessaria quando:

- La TP Company abbia messo in atto le misure tecniche e organizzative adeguate di protezione e tali misure siano state applicate ai Dati Personali oggetto della violazione, in particolare quelle destinate a rendere i Dati Personali incomprensibili a chiunque non sia autorizzato ad accedervi (ad es. cifratura);
- La TP Company abbia successivamente adottato misure atte a scongiurare il sopraggiungere di un rischio elevato per i diritti e le libertà dell'interessato; oppure
- Detta comunicazione richiederebbe uno sforzo sproporzionato. In tal caso, le TP Company dovranno emettere una comunicazione pubblica o ricorrere a una misura analoga, tramite la quale gli interessati sono informati con analoga efficacia.

5 Relazione con i Responsabili del Trattamento

Quando le TP Company che agiscono in qualità di Titolari del Trattamento ricorrono a Terze Parti Responsabili del Trattamento o Subresponsabili, esse devono condurre verifiche di due diligence per valutare che tali Terze Parti Responsabili del Trattamento o SubResponsabili possano fornire garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate per la gestione del Trattamento previsto, in modo tale che il Trattamento soddisfi i requisiti di sicurezza e riservatezza fissati nella precedente Parte 2, Sezione 4.1.

Le TP Company devono inoltre verificare che siano stati stipulati contratti scritti in cui siano contemplati i requisiti di protezione dei dati obbligatori.

6 Privacy by design e privacy by default

6.1 Privacy by design

Tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del Trattamento, come anche dei rischi aventi probabilità e gravità diverse per i diritti e le libertà delle persone fisiche costituiti dal Trattamento, le TP Company sono tenute, sia al momento di determinare i mezzi del Trattamento sia all'atto del Trattamento stesso, a mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate (ad es. la pseudonimizzazione) volte ad attuare in modo efficace i principi della protezione dei dati (ad es. la minimizzazione) nei prodotti, processi, tecnologie, sistemi, programmi e dispositivi nuovi o potenzialmente modificati, quando possibile, e ad integrare nel Trattamento dei Dati Personali le necessarie garanzie per tutelare i diritti degli interessati.

6.2 Privacy by default

Le TP Company sono tenute a mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che, per impostazione predefinita, siano trattati solo i Dati Personali necessari per ogni specifica finalità del Trattamento. Tale obbligo vale per la quantità dei Dati Personali raccolti, la portata del Trattamento, il periodo di conservazione e l'accessibilità. In particolare, dette misure garantiscono che, per impostazione predefinita, i Dati Personali non siano resi accessibili a un numero indefinito di persone fisiche senza l'intervento della persona fisica.

7 Collaborazione con le DPA

Tutte le TP Company e i relativi dipendenti devono collaborare e rispondere in maniera scrupolosa e appropriata a indagini o richieste, inclusi i controlli, da parte delle DPA locali competenti e devono attenersi alle raccomandazioni fornite da tali DPA.

BCR

Inoltre, la TP Company competente e l'Ufficio per la privacy collaboreranno con le corrispondenti DPA dello Spazio Economico Europeo/UK DPA su ogni questione collegata alla Policy e si atterranno a ogni decisione o raccomandazione di tali DPA.

8 Gestione di richieste e reclami

BCR

Teleperformance ha una procedura interna di gestione delle richieste e dei reclami che consente alle Persone interessate di inviare richieste per l'esercizio dei propri diritti in base alla citata Parte 2, Sezione 2, o di sollevare dubbi sulla conformità con la Policy da parte di una TP Company.

Tutte le TP Company devono attenersi alla Procedura Teleperformance di gestione dei diritti degli interessati per la gestione delle richieste o dei reclami dell'interessato formulate in relazione alle attività del Titolare del trattamento.

Le Persone interessate devono inviare le loro richieste in relazione ai propri diritti ai dati di contatto indicati nella Policy sulla protezione dei dati personali applicabile, tramite il modulo online sul sito: <http://teleperformance.com/en-us/data-privacy-information-and-inquires/>; oppure tramite e-mail all'indirizzo: privacy@teleperformance.com; e inviare i reclami relativi alla Policy tramite e-mail all'indirizzo: privacy@teleperformance.com.

Nessuno dovrà subire discriminazioni per aver inviato una richiesta o un reclamo.

Sebbene Teleperformance incoraggi le Persone interessate a usare la procedura di gestione dedicata ai reclami di Teleperformance, esse hanno il diritto di presentare reclamo direttamente alla DPA competente di proporre ricorso giurisdizionale.

9 Diritti della persona Interessata quale terzo beneficiario

BCR

Le Persone interessate, i cui Dati Personali soggetti alle leggi e norme applicabili in paesi SEE/UK siano stati trasferiti a TP Company o terzi non SEE/UK sulla base della Policy, ha il diritto di applicare le prescrizioni disciplinate nella Parte 1, Sezioni 2 (Finalità), 3 (Ambito) e 4.3 (Conflitto tra la Policy e le leggi e norme locali), oltre alla Parte 2 della Policy, come terzo beneficiario, in conformità con la Parte 2, Sezione 11 della Policy.

Questo diritto comprende i rimedi giudiziari per eventuali violazioni dei diritti garantiti all'interessato e il diritto al risarcimento dei danni.

Le persone interessate possono scegliere di proporre reclamo presso:

- o I tribunali con giurisdizione sulla TP Company dello Spazio Economico Europeo/UK all'origine del trasferimento;
- o I tribunali con giurisdizione nel luogo in cui l'interessato ha la sua abituale residenza nello Spazio Economico Europeo/UK; oppure
- o La DPA dello Spazio Economico Europeo/UK competente per il paese SEE/UK in cui la Persona interessata ha la sua residenza abituale, la sede di lavoro o in cui ha avuto luogo la pretesa violazione.

10 Responsabilità

BCR

Teleperformance SE accetta la responsabilità e concorda di adottare le azioni necessarie per porre rimedio a una violazione delle prescrizioni disciplinate nella Policy da parte di TP Company non SEE/UK, e di risarcire eventuali danni materiali o non materiali risultanti da tale violazione. In questo caso, l'interessato avrà gli stessi diritti e godrà degli stessi rimedi nei confronti di Teleperformance SE concessi per le violazioni nello Spazio Economico Europeo/UK.

Tale responsabilità si estende solo all'interessato i cui Dati Personali soggetti alle leggi e norme applicabili in paesi SEE/UK siano stati trasferiti a TP Company o terzi non SEE/UK sulla base della Policy.

L'onere della prova della non responsabilità di Teleperformance per eventuali danni spetta a Teleperformance SE. Nel caso in cui Teleperformance SE sia in grado di dimostrare che la TP Company non SEE/UK non è responsabile dell'atto, potrà escludere qualunque propria responsabilità, come descritto in precedenza.

11 Conflitto tra la Policy e le leggi e norme locali

Le TP Company devono valutare eventuali sentenze pronunciate da un'autorità giurisdizionale o da un tribunale non SEE/UK o una decisione adottata da un'autorità amministrativa non SEE/UK che disponga il trasferimento o la comunicazione di Dati Personali il cui Trattamento è soggetto alle leggi e norme applicabili nei paesi SEE/UK, al fine di garantire che tale trasferimento o comunicazione venga eseguito in conformità con le leggi e le norme applicabili nei paesi SEE/UK.

In deroga ai requisiti indicati nella precedente Parte 1, Sezione 4, quando una legge o norma locale potrebbe impedire la conformità con eventuali prescrizioni contenute nella Policy o abbia un effetto sostanziale sulle garanzie specificate dalla Policy, in particolare quelle contrassegnate come “BCR”, la TP Company interessata deve informare immediatamente l'Ufficio per la privacy, salvo i casi in cui ciò sia proibito dall'applicazione di una legge, da un'autorità normativa, da un ente per la sicurezza dello stato o da un'ordinanza del tribunale (ad es. il divieto in base al codice penale, al fine di preservare la segretezza di un'indagine).

In situazioni in cui la mancata conformità con la Policy potrebbe avere un effetto sostanziale sulle garanzie fornite, le leggi e norme locali vengono considerate prevalenti.

L'Ufficio per la Privacy deciderà l'azione appropriata da adottare per risolvere il conflitto e, nel caso in cui una legge o norma locale non SEE/UK applicabile a una TP Company possa avere un effetto avverso sostanziale sulle garanzie fornite dalla Policy, segnalerà la questione alla DPA dello Spazio Economico Europeo/UK.

Se Teleperformance riceve una richiesta vincolante dal punto di vista legale di comunicazione dei Dati Personali sottoposti a Trattamento da un'autorità regolatoria, da un ente per la sicurezza dello stato o da un'ordinanza del tribunale non SEE/UK, si applicano le seguenti regole:

- Teleperformance valuterà qualunque richiesta di comunicazione caso per caso e informerà la DPA dello Spazio Economico Europeo/UK competente per la richiesta, includendo informazioni sui Dati Personali richiesti, sull'ente richiedente e sulla base giuridica della comunicazione divulgazione, salvo divieto (ad es. un divieto in base al codice penale al fine di preservare la segretezza di un'indagine);
- Quando la sospensione della richiesta e/o della notifica è vietata (ad es. un divieto in base al codice penale al fine di preservare la segretezza di un'indagine), Teleperformance impiegherà ogni ragionevole sforzo per richiedere un'esenzione da tale divieto, al fine di poter comunicare alla DPA dello Spazio Economico Europeo/UK competente tutte le informazioni possibili, e il più rapidamente possibile, conservando la prova della richiesta di esenzione; e
- Nei casi in cui la richiesta di esenzione venisse respinta, Teleperformance fornirà informazioni generali annuali sulle richieste ricevute (ovvero il numero di richieste di

comunicazione, il tipo di dati richiesto e informazioni sul richiedente, ove possibile) alle DPA dello Spazio Economico Europeo/UK pertinenti.

In ogni caso, i trasferimenti di Dati Personali a un'autorità pubblica non possono essere voluminosi, sproporzionati e indiscriminati, oltre i limiti necessari in una società democratica.

Parte 3: Attività del Responsabile del Trattamento

1 Trattamento dei Dati Personali

1.1 Finalità del Trattamento dei Dati Personali

Le TP Company che agiscono per conto dei Committenti di Teleperformance possono trattare i Dati Personali per fornitura del servizio a tali Committenti. La natura e le categorie dei Dati Personali e le finalità del Trattamento sono determinate dai Committenti di Teleperformance e variano in base alle loro istruzioni e ai servizi forniti dalle TP Company.

Sulla base delle attività aziendali di Teleperformance, le finalità, la natura e le categorie previste dei Dati Personali contemplate dall'Policy includono, senza limitazioni, le seguenti:

1. Clienti del Committente, in quanto l'attività principale del Gruppo è fornire servizi in outsourcing di gestione delle relazioni con i clienti. Tale Trattamento può contemplare qualunque tipo di elaborazione e qualunque categoria di Dati Personali relativi ai clienti dei Committenti, in conformità con le istruzioni dei Committenti, inclusi senza limitazioni i dati anagrafici (ad es. nome e cognome, età e data di nascita); le attività aziendali (ad es. servizi forniti dai Committenti); famiglia, stile di vita e ambiente sociale (ad es. parenti a carico, coniuge, partner, dati familiari; la convinzione religiosa; condanne e reati penali); i dati sanitari (ad es. dati relativi alla salute fisica e mentale o condizione clinica); i dati bancari (ad es. informazioni sul conto bancario; il numero di previdenza nazionale); immagini, video e informazioni sull'ubicazione (ad es. immagini CCTV); i controlli di identificazione e la verifica dei precedenti penali (ad es. risultati di controlli dei precedenti penali; verifiche sull'affidabilità creditizia).
2. Richieste di visti, in quanto le TP Company possono fornire servizi in outsourcing per le richieste di visti. Tale Trattamento può contemplare qualunque tipo di elaborazione e qualunque categoria di Dati Personali relativi alle richieste di visti, in conformità con le istruzioni dei Committenti, inclusi senza limitazioni i dati anagrafici (ad es. nome e cognome, età e data di nascita; dati del passaporto; dati biometrici); le attività aziendali (ad es. attività aziendali dell'interessato); famiglia, stile di vita e ambiente sociale (ad es. parenti a carico, coniuge, partner, dati familiari; convinzione religiosa; condanne e reati penali); i dati sanitari (ad es. dati relativi alla salute fisica e mentale o condizione clinica); i dati bancari (ad es. informazioni sul conto bancario; il numero di previdenza nazionale); immagini, video e informazioni sull'ubicazione (ad es. immagini e foto); i controlli di identificazione e la verifica dei precedenti penali (ad es. risultati di controlli di precedenti penali; verifiche sull'affidabilità creditizia).
3. I Dati Personali sottoposti a Trattamento in relazione con i servizi di interpretariato o traduzione in outsourcing, che possono includere, senza limitazioni: Dati Personali di clienti dei Committenti, pazienti, partner aziendali o utenti di pubblici servizi. Tale Trattamento può contemplare qualunque tipo di elaborazione e qualunque categoria di Dati Personali nel contesto dei servizi di interpretariato e traduzione, che può includere senza limitazioni i dati anagrafici (ad es. nome e cognome; età e data di nascita; dati

biometrici); livello di istruzione, esperienza professionale e affiliazioni (ad es. livello di istruzione e formazione; lingue; appartenenza sindacale); informazioni su viaggi e spese dei dipendenti (ad es. dettagli sulle prenotazioni di viaggi; esigenze alimentari; dati su passaporti e visti); famiglia, stile di vita e ambiente sociale (ad es. stato civile; contatto di emergenza; convinzione religiosa); dati relativi a salute e assistenza sanitaria (ad es. informazioni su disabilità, accesso, requisiti speciali; dati genetici); dati bancari (ad es. informazioni sul conto bancario; numero di previdenza nazionale); controlli di identificazione e verifica dei precedenti penali (ad es. risultati di controlli di precedenti penali; prova dell'idoneità al lavoro).

4. Clienti e soggetti che partecipano ai sondaggi, in quanto le TP Company possono fornire servizi in outsourcing di sondaggi ai clienti. Tale Trattamento può contemplare qualunque tipo di elaborazione e qualunque categoria di Dati Personali sottoposti a Trattamento nel contesto della conduzione di sondaggi, che possono includere senza limitazioni i dati anagrafici (ad es. età); famiglia, stile di vita e ambiente sociale (ad es. dati familiari; convinzione religiosa); i dati sanitari (ad es. dati relativi alla salute fisica e mentale o condizione clinica).

1.2 Regole da seguire nel Trattamento dei Dati Personali

Quando agisce per conto di un Committente, ciascuna TP Company e i relativi dipendenti sono tenuti a rispettare le istruzioni riguardanti il Trattamento dei Dati Personali e le misure di sicurezza e riservatezza indicate nel contratto con ciascun Committente, e dovrà osservare i seguenti principi:

1.2.1 Assistere i Committenti nella conformità a leggi e norme

Le TP Company che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento assisteranno, nella misura in cui ciò sia possibile, i Committenti nella conformità a leggi e norme, ad esempio garantendo che i Dati Personali vengano trattati in modo trasparente e garantendo la qualità dei dati.

In particolare, i Committenti devono essere informati sui SubResponsabili e/o Terze Parti Responsabili del Trattamento competenti per il proprio Trattamento.

Una versione pubblica aggiornata della Policy e un elenco aggiornato delle TP Company vincolate alla Policy devono essere resi facilmente accessibili alle Persone interessate sul sito Web del Gruppo <http://www.teleperformance.com/en-us/privacy-policy/>.

BCR

Quando i Committenti si basano sulla Policy per i trasferimenti effettuati da Teleperformance per loro conto, nel contratto con tali Committenti verranno incorporate le Parti 1 e 3 dell'Policy.

1.2.2 Seguire le istruzioni dei Committenti

Le TP Company devono sottoporre a Trattamento i Dati Personali solo per conto dei Committenti e in conformità con le loro istruzioni.

In particolare, Teleperformance dovrà adottare tutte le misure necessarie indicate dai Committenti per aggiornare, rettificare, cancellare o rendere anonimi i Dati Personali trattati per loro conto. Ciascun SubResponsabile e Terza Parte Responsabile del Trattamento a cui i Dati Personali siano stati comunicati deve essere informato di tali istruzioni e agire in conformità con esse.

SEE/UK
e
BCR

Le TP Company devono seguire le istruzioni documentate del Committente, incluse quelle riguardanti i trasferimenti di Dati Personali in un paese non SEE/UK, a meno che le leggi e norme applicabili nei paesi SEE/UK a cui le TP Company sono soggette non richiedano di non operare in questo senso. In questo caso, le TP Company devono informare i Committenti di questo obbligo giuridico prima che il Trattamento abbia luogo, a meno che le leggi e norme applicabili nei paesi SEE/UK non vietino tali informazioni per motivi di interesse pubblico rilevanti.

Se una TP Company non è in una posizione tale da seguire le istruzioni di un Committente, dovrà informare immediatamente l'Ufficio per la privacy e il Committente stesso; Teleperformance proverà ad adattare le istruzioni del Committente prendendo in considerazione le leggi e norme applicabili nei paesi SEE/UK e la Policy. Se il Committente non accetta in maniera ragionevole i tentativi di Teleperformance di adattare le istruzioni del Committente, e né Teleperformance né il Committente sono in grado di individuare una soluzione per adattare le istruzioni del Committente, Teleperformance consentirà al Committente di sospendere, per un motivo legittimo di protezione dei dati personali, secondo le leggi e le norme applicabili nei paesi SEE/UK, il trasferimento dei Dati Personali interessati fino a quando la TP Company non sia in grado di attenersi alle istruzioni del Committente, e/o di cessare la fornitura di una parte specifica di servizi interessati in base all'ordine di lavoro o alla descrizione del lavoro pertinente, secondo i rimedi contrattuali forniti nel contratto siglato con il Committente, ma solo nella misura in cui tale variazione interrompa sostanzialmente la capacità di Teleperformance di fornire servizi a tale Committente.

Quando la fornitura di servizi a un Committente si conclude, tutti i Dati Personali oggetto di Trattamento per conto di tale Committente da parte di Teleperformance e da parte di eventuali Terze Parti Responsabili del Trattamento saranno, a scelta del Committente e in conformità con i termini pertinenti del contratto stipulato con Teleperformance, restituiti in maniera protetta (incluso tutte le copie) al Committente, o cancellati (incluso tutte le copie), nel qual caso Teleperformance dovrà certificare al Committente l'avvenuta cancellazione. Tale restituzione o cancellazione dovrà essere eseguita entro 30 giorni dalla conclusione del contratto tra il Committente e Teleperformance, periodo che è possibile estendere a 90 giorni (o più giorni con l'assenso del Responsabile capo per la privacy), a seconda della tempistica stabilita nel contratto.

Quando le leggi e norme richiedono la conservazione da parte di Teleperformance dei Dati Personali trasferiti, è necessario informare il Committente e fornirgli la garanzia della riservatezza dei Dati Personali e del fatto che essi non verranno più sottoposti attivamente a trattamento.

1.2.3 Aiutare i Committenti a gestire le richieste di esercizio dei diritti delle Persone interessate

Teleperformance assisterà i Committenti nella gestione di qualsiasi richiesta di esercizio dei propri diritti avanzata dagli interessati, comprese le richieste di accedere, rettificare o cancellare i propri Dati Personali secondo le leggi e le norme applicabili.

In particolare, le TP Company, così come eventuali SubResponsabili e Terze Parti Responsabili del Trattamento, nei casi pertinenti, porranno in essere misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, su richiesta dei Committenti, per l'adempimento dei propri obblighi di risposta alle richieste degli interessati per l'esercizio dei propri diritti, inclusa la comunicazione di informazioni utili per soddisfare le richieste.

SEE/UK
e
BCR

Quando Teleperformance riceve direttamente una richiesta da una Persona interessata, dovrà comunicarla immediatamente al Committente pertinente; in questo caso il secondo rimane responsabile della gestione della richiesta, a meno che non abbia autorizzato specificamente Teleperformance. In tali casi, Teleperformance dovrà seguire le istruzioni contenute nel contratto stipulato con il Committente. I costi delle richieste gestite direttamente da Teleperformance saranno a carico del Committente, salvo il caso in cui venga stabilito diversamente nel contratto sottoscritto da tale Committente.

1.2.4 Ottenere l'autorizzazione del Committente all'uso di Subresponsabili o Responsabili terzi del Trattamento

SEE
e
BCR

Teleperformance può avvalersi di Subresponsabili o Responsabili terzi del Trattamento dei dati solo dopo averne dato comunicazione al Committente, e se quest'ultimo non si è opposto all'impiego di tali Subresponsabili o Responsabili terzi entro 30 giorni dal ricevimento della notifica, salvo diverse disposizioni contenute nel contratto siglato con tale Committente.

Nel caso di un Subresponsabili, quest'ultimo sottoporrà a Trattamento i Dati Personali in conformità con le istruzioni del Committente e gli obblighi di protezione della privacy e dei dati di Teleperformance stabiliti nel contratto siglato tra Teleperformance e il Committente.

Nel caso di Responsabili terzi del Trattamento dei dati, Teleperformance affiderà l'incarico solo a terzi che forniscano garanzie sufficienti riguardo agli impegni di Teleperformance sanciti nella Parte 3 della Policy. In particolare, tali terze parti responsabili del Trattamento dovranno impegnarsi, in forza di un contratto o altro atto giuridico a norma delle leggi applicabili nei paesi SEE, al Trattamento dei Dati Personali in conformità con le istruzioni del Committente e gli

obblighi di protezione della privacy e dei dati di Teleperformance stabiliti nel contratto siglato tra Teleperformance e il Committente, e ad adottare misure tecniche e organizzative appropriate per garantire una protezione adeguata in base alla Parte 3, Sezione 3.1 della Policy.

Se il Committente si oppone ragionevolmente all'aggiunta o alla sostituzione di un Subresponsabile o un Responsabile terzo del Trattamento, Teleperformance (i) si offrirà di non procedere con la sostituzione, oppure (ii) offrirà una soluzione alternativa al Committente, incluso l'impiego di un altro Subresponsabile o Responsabile terzo del Trattamento. Se il Committente rifiuta la soluzione alternativa offerta da Teleperformance per un motivo legittimo di riservatezza e protezione dei dati secondo le leggi e norme applicabili nei paesi SEE, il Committente potrà porre termine alla parte specifica di servizi interessati dall'ordine di lavoro o dalla descrizione del lavoro pertinente, secondo i rimedi contrattuali forniti nel contratto siglato con il Committente.

2 Trasferimento di Dati Personali

SEE/UK
e
BCR

I trasferimenti dei vostri Dati Personali a Subincaricati e Incaricati terzi del Trattamento devono essere eseguiti in conformità con la Parte 3, Sezione 1.2.4 dell'Informativa e con i requisiti indicati di seguito.

2.1 Trasferimenti all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE) o dal SEE a un Paese con livello di protezione adeguato

SEE
e
BCR

Questa sezione descrive la situazione in cui una TP Company situata nello Spazio Economico Europeo trasferisce Dati Personali a uno dei seguenti soggetti:

- A un Subresponsabile o Responsabile terzo del Trattamento situato anch'esso nello Spazio Economico Europeo. Un esempio è costituito dal trasferimento di Dati Personali da una TP Company in Francia a un Subresponsabile in Italia; oppure
- A un Subresponsabile o responsabile terzo del Trattamento situato in un paese con livello di protezione adeguato. Un esempio è costituito dal trasferimento di Dati Personali da una TP Company in Spagna a un Responsabile terzo del Trattamento in Argentina.

Le leggi e le norme applicabili nei paesi SEE autorizzano il trasferimento di Dati Personali tra organizzazioni situate nello Spazio Economico Europeo o da un'organizzazione situata nello Spazio Economico Europeo a un'altra organizzazione in un Paese con livello di protezione adeguato. In questi casi, Teleperformance non ha necessità di implementare misure aggiuntive.

2.2 Trasferimenti dallo Spazio Economico Europeo (SEE) a un Paese con livello di protezione non adeguato

SEE
e
BCR

Questa sezione descrive la situazione in cui una TP Company situata nello Spazio Economico Europeo trasferisce i Dati Personali a un Subresponsabile o un Responsabile terzo del Trattamento situato in un Paese con livello di protezione non adeguato. Un esempio è costituito dal trasferimento dei Dati Personali da una TP Company in Irlanda a un Subresponsabile nelle Filippine, o da una TP Company in Germania a un Responsabile terzo del Trattamento in Turchia.

Quando una TP Company di un paese SEE trasferisce Dati Personali a un Subresponsabile situato in un Paese con livello di protezione non adeguato, tale trasferimento è consentito a patto che il Subresponsabile destinatario abbia stipulato un Accordo interaziendale, abbia messo in atto la Policy e ne segua le prescrizioni, inclusi quelli contrassegnati come “BCR”.

Quando una TP Company di un paese SEE trasferisce Dati Personali a un Responsabile terzo del Trattamento situato in un Paese con livello non adeguato di protezione o a un Subresponsabile che non ha messo in atto la Policy (inclusi le prescrizioni contrassegnate come “BCR”), la TP Company mittente deve implementare misure aggiuntive a protezione dei Dati Personali trasferiti (ad es. incorporando nel contratto stipulato con il Responsabile terzo del Trattamento le Clausole contrattuali standard sulla protezione dei Dati emesse dalla Commissione Europea o da una DPA di un paese SEE), oppure deve verificare che il trasferimento soddisfi una delle condizioni fissate dalle leggi e norme applicabili nei paesi SEE (ad es. che le Persone interessate abbiano prestato il proprio consenso esplicito al trasferimento; o che il trasferimento sia necessario per l’esecuzione di un contratto tra l’interessato e il Committente o per l’esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell’interessato).

Se ciò non è possibile, la TP Company mittente può operare un trasferimento se questo è necessario per il perseguimento di legittimi interessi cogenti perseguiti dal Committente, a patto che il trasferimento o l’insieme di trasferimenti dei Dati Personali non sia ripetitivo e riguardi solo un numero limitato di interessati; gli interessi legittimi del Committente non sopravanzati prevalgano sugli interessi o i diritti e le libertà dell’interessato, il Committente abbia valutato tutte le circostanze in cui avviene il trasferimento e, sulla base della valutazione di tale documento, abbia fornito idonee garanzie adeguate relativamente alla protezione dei dati personali, e il Committente informi le DPA dello Spazio Economico Europeo e l’interessato del trasferimento e degli interessi legittimi cogenti perseguiti.

2.3 Trasferimenti da paesi non SEE/UK ad altri paesi

Questa sezione descrive il trasferimento dei Dati Personali da una TP Company non SEE/UK a un SubResponsabile o una Terza Parte Responsabile del Trattamento situato in un altro paese. Un esempio è costituito dal trasferimento di Dati Personali da una TP Company in Albania a un

SubResponsabile in Cina, o da una TP Company in Messico a una Terza Parte Responsabile del Trattamento in Argentina.

Qualunque trasferimento di Dati Personali da un paese non SEE/UK a qualunque altro paese deve essere eseguito con una protezione adeguata e ragionevole ed essere conforme alle leggi e norme applicabili alla TP Company all'origine del trasferimento, in particolare, tra gli altri, agli obblighi normativi relativi ai trasferimenti dei Dati Personali o pertinenti alla sicurezza.

BCR

Quando i Dati Personali trasferiti dallo SEE/UK a Subresponsabili o Responsabili terzi del Trattamento non SEE/UK vengono ulteriormente trasferiti ad altri Subresponsabili o Responsabili terzi del Trattamento non SEE, la TP Company SEE all'origine del trasferimento deve garantire che gli ulteriori trasferimenti siano conformi alle norme indicate nella citata Parte 3, Sezione 3.2.

2.4 Trasferimenti all'interno di UK o da UK verso un Paese non-adequato

UK
&
BCR

Di seguito si descrivono i casi in cui un Cliente oppure una TP Company di base in UK trasferisce i dati personali come di seguito descritto:

- Cliente verso una TP Company (Responsabile o Sub-Responsabile) di base in UK o paese adeguato;
- TP Company verso un Sub-Responsabile o terza parte Responsabile di base in UK;
- TP Company verso un Sub-Responsabile o terza parte Responsabile di base in un paese adeguato;

Leggi e regolamenti applicabili in UK autorizzano il trasferimento dei dati personali tra organizzazioni collocate in UK, oppure da un organizzazione collocate in UK verso un'altra collocate in un paese adeguato. Pertanto, Teleperformance non ha bisogno di implementare nessuna misura aggiuntiva in entrambi i casi.

2.5 Trasferimenti da UK verso un Paese Non-Adeguato

UK
&
BCR

Di seguito si descrive il caso in cui un Cliente trasferisce i vostri dati personali ad una TP company (Responsabile o Sub-Responsabile), o, una società di TP con sede nel Regno Unito trasferisce i dati personali a un Sub-Responsabile o ad un Responsabile (terze parti) situato in un Paese non adeguato.

Quando un cliente trasferisce i suoi dati personali a una TP Company (Responsabile o Sub-Responsabile), oppure, una UK TP Company trasferisce i dati personali ad un Sub-Responsabile collocate in un paese Non-Adeguato, tale trasferimento è consentito nella misura in cui il Responsabile ricevente o Sub-Responsabile abbia implementato la Policy ed è conforme ai requisiti di quest'ultima, incluso le sezioni evidenziate con "BCR".

Quando una UK TP Company trasferisce i dati personali verso una terza parte Responsabile collocato in un paese Non-Adeguato, oppure verso un Sub-Responsabile che non ha implementato la Privacy Policy TP (incluso i requisiti della Policy contrassegnati con "BCR"), la

TP Company che trasferisce deve implementare misure aggiuntive per la protezione dei dati personali trasferiti (es. Inserendo nel Contratto con la terza parte Responsabile del Trattamento le Clausole Contrattuali Standard appropriate), oppure deve assicurare che il trasferimento è in linea con una delle condizioni stabilite dalle leggi e regolamenti applicabili nel Regno Unito (es., deve essere stato fornito il consenso al trasferimento; o, il trasferimento è necessario per le performance del Contratto tra le parti Cliente-TP; o, l'attuazione delle misure pre-contrattuali adottate in risposta alle richieste).

Se questo non è possibile, la TP Company che trasferisce può effettuare il trasferimento solo se questo è necessario per finalità di interesse legittimo impellente perseguito dal Cliente, a condizione che il trasferimento o l'insieme dei trasferimenti dei vostri dati personali non sia ripetitivo e riguardi solo un numero limitato di soggetti interessati; i legittimi interessi del Cliente non sono prevaricate dai vostri interessi o diritti e libertà, il Cliente ha valutato tutte le circostanze relative al trasferimento e sulla base di questa valutazione, ha fornito garanzie adeguate per quanto riguarda la privacy e la protezione dei dati personali, il Cliente è tenuto ad informare gli interessati e l'ICO (Information Commissioner's Office, UK DPA) in merito al trasferimento e degli interessi legittimi impellenti.

3 Sicurezza delle informazioni

3.1 Sicurezza e riservatezza

Le TP Company dovranno mettere in atto misure tecniche e organizzative di sicurezza adeguate per proteggere i Dati Personali da distruzione, perdita accidentale, modifica, comunicazione o accesso non autorizzati, in particolare quando il Trattamento eseguito per conto dei Committenti coinvolge la trasmissione dei dati tramite una rete, e contro qualunque altra forma illegale di Trattamento.

Tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, tali misure devono garantire un livello di sicurezza adeguato alla gravità e alla probabilità dei rischi rappresentati dal Trattamento eseguito per conto dei Committenti per i diritti e le libertà dell'interessato. Tali misure comprendono, tra le altre, se del caso:

- La pseudonimizzazione e la cifratura dei Dati Personali;
- La capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di Trattamento;
- La capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei Dati Personali in caso di incidente fisico o tecnico; oppure
- Una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del Trattamento.

BCR

Inoltre, le TP Company devono attenersi a misure di sicurezza e organizzative che soddisfino almeno le disposizioni delle leggi e norme sulla protezione della privacy e dei dati applicabili al Committente.

3.2 Violazione dei Dati Personali

In caso di violazione dei Dati Personali, Teleperformance deve predisporre una procedura di gestione delle violazioni, in collaborazione con il Chief Information Officer, il Global Chief Information Security Officer, il Privacy and Regulatory Compliance Officer, ed il Privacy Office, che includa quanto segue:

- **Contenimento della violazione e recupero** – Teleperformance si adopererà tempestivamente con ogni ragionevole sforzo per risolvere l'incidente applicando un piano di recupero e, laddove necessario, attivando le possibili contromisure ed interventi per la limitazione dei danni.

- **Valutazione dei rischi** – Teleperformance valuterà i rischi conseguenti alla violazione, ad esempio le conseguenze negative per l'interessato e il Committente; la gravità della violazione; e il rischio di ripetizione.
- **Notifica della violazione** – In conformità e in base alla tempistica stabilita dalle leggi e norme locali, Teleperformance è tenuta a informare il Committente interessato e ogni altro soggetto interessato (ad es. la polizia o le banche, a seconda del caso), della violazione dei Dati Personali, laddove richiesto dalla legge applicabile.
- **Valutazione del Trattamento** – Verrà svolta un'indagine per determinare la causa della violazione e valutare l'efficacia dei provvedimenti adottati per porvi rimedio. Criteri e procedure verranno conseguentemente esaminati.

SEE/UK
e
BCR

In caso di violazione dei Dati Personali, le TP Company dovranno informare i Committenti interessati da tale violazione immediatamente dopo esserne venute a conoscenza (non oltre 48 ore), oltre all'Ufficio per la privacy, inclusi i casi in cui la violazione interessi un Responsabile terzo del Trattamento che fornisce il servizio a tali Committenti. Inoltre, Teleperformance deve garantire che Subresponsabili e Responsabili terzi del Trattamento informino dopo essere venuti a conoscenza della violazione e senza indebito ritardo le TP Company che agiscono in qualità di responsabile del Trattamento, le quali a loro volta dovranno informare immediatamente della violazione i Committenti.

4 Collaborazione con le DPA

Tutte le TP Company e i relativi dipendenti devono collaborare e rispondere in maniera scrupolosa e appropriata a indagini o richieste, inclusi i controlli, da parte delle DPA locali Competenti. Le TP Company sono tenute a notificare all'Ufficio per la privacy la ricezione di richieste da parte di una DPA. Ogni comunicazione successiva verrà gestita dall'Ufficio per la privacy.

BCR | Inoltre, la TP Company competente e l'Ufficio per la privacy collaboreranno con le corrispondenti DPA dello Spazio Economico Europeo/UK DPAs su ogni questione connessa alla Policy e si atterranno a ogni decisione o raccomandazione di tali DPAs.

5 Collaborazione con i Committenti

Teleperformance e ciascun responsabile terzo del Trattamento, nei casi applicabili e ragionevoli, collaboreranno e assisteranno i Committenti al fine di rispettare le leggi e norme applicabili sulla protezione della privacy e dei dati, inclusa l'implementazione di misure tecniche e organizzative appropriate. Eventuali richieste da parte dei Committenti dovranno essere gestite immediatamente e l'assistenza dovrà essere della portata massima possibile.

6 Gestione di reclami

BCR | Quando un Committente segnala un reclamo di una Persona interessata relativa alla conformità con le prescrizioni delle Parti 1 e 3 della Policy contrassegnate con “BCR” e concernenti il Trattamento dei propri Dati Personali da parte di Teleperformance o di un Responsabile terzo del Trattamento, e richiede a Teleperformance, nella misura concordata nel contratto siglato da Teleperformance e tale Committente, di gestirla direttamente, Teleperformance adotterà ogni misura necessaria per verificare che il reclamo della Persona interessata sia gestito in conformità con la procedura descritta di seguito.

Quando una Persona interessata desidera avanzare un reclamo relativo alla conformità con le prescrizioni delle Parti 1 e 3 della Policy contrassegnate con “BCR” e concernenti il Trattamento dei propri Dati Personali da parte di Teleperformance o di un Responsabile terzo del Trattamento, ma il Committente è scomparso di fatto, ha cessato la propria esistenza legale o è ufficialmente diventato insolvente senza successori, tale Persona interessata può sporgere reclamo direttamente a Teleperformance inviando un messaggio e-mail all'indirizzo privacy@teleperformance.com.

BCR | L'Ufficio per la privacy o Privacy and Regulatory Compliance Officer, nei casi appropriati, gestiranno il reclamo attenendosi alla seguente procedura:

- L'identità di una Persona interessata deve essere verificata prima di valutare un reclamo relativo alla Policy. Si possono richiedere ulteriori informazioni necessarie per confermare l'identità di un interessato;
- Inviare una notifica entro una settimana dalla ricezione del reclamo alla Persona interessata e informarla sulla procedura e la tempistica della risposta;
- Sulla base delle informazioni contenute nel reclamo, valutarne la fondatezza e indagare per comprendere le circostanze del Trattamento oggetto del reclamo (ad es. la portata della violazione oggetto del reclamo);
- Se l'indagine rivela che il reclamo è fondato, adottare misure rilevanti per porre rimedio alla violazione senza ingiustificato ritardo e in ogni caso non oltre un mese dalla ricezione del reclamo; e informare l'interessato del risultato dell'indagine e dei provvedimenti adottati per porvi rimedio;
- Quando non è possibile fornire una risposta concreta al reclamo entro un mese, a causa della complessità e/o del numero dei reclami, informare l'interessato della proroga del termine di risposta, unitamente ai motivi del ritardo, impegnandosi a fornire una risposta entro un ulteriore termine di due mesi;
- Quando l'indagine rivela che il reclamo non è fondato, informare l'interessato del risultato dell'indagine; e
- A prescindere dalla fondatezza del reclamo, l'interessato dovrà essere informato della possibilità di proporre reclamo al CPO se non è soddisfatto della risposta fornita al suo reclamo.

Sebbene Teleperformance incoraggi le Persone interessate a usare la procedura di gestione dei reclami dedicata per i Committenti (o quella di Teleperformance se il Committente è scomparso di fatto, ha cessato la propria esistenza legale o è ufficialmente diventato insolvente senza successori), loro hanno il diritto di presentare reclamo direttamente alla DPA competente e di adire a rimedi giudiziari.

Eventuali comunicazioni e azioni ulteriori intraprese da Teleperformance in seguito a un reclamo di una Persona interessata sono fornite a titolo gratuito, salvo il caso in cui le richieste sono manifestamente infondate o eccessive, in particolare a causa del loro carattere ripetitivo, nel qual caso Teleperformance potrà addebitare un contributo spese ragionevole tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni o la comunicazione o intraprendere l'azione richiesta. In tal caso incombe a Teleperformance l'onere di dimostrare il carattere manifestamente infondato o eccessivo della richiesta. I costi dei reclami gestiti da Teleperformance, in quanto il Committente ha istruito Teleperformance a svolgere queste operazioni, saranno a carico del Committente, salvo se stabilito diversamente nel contratto sottoscritto da tale Committente.

Teleperformance può rifiutarsi di soddisfare le richieste o i reclami formulati dalla persona interessata quando:

- Sono manifestamente infondati o eccessivi, in particolare a causa del loro carattere ripetitivo, e Teleperformance è in grado di dimostrare il carattere manifestamente infondato o eccessivo di tali richieste.

- Il Trattamento non richiede l'identificazione e Teleperformance può dimostrare di non essere in una posizione tale da identificare una Persona interessata; oppure
- L'esercizio del diritto della Persona interessata è espressamente limitato da leggi e norme applicabili nei paesi SEE/UK.

7 Diritti delle Persone Interessate quale terzo beneficiario

BCR

In base alla Parte 3, Sezione 9.1 della Policy, le Persone interessate, i cui Dati Personali soggetti alle leggi e norme applicabili in paesi SEE/UK siano stati trasferiti a TP Company o terzi non SEE/UK sulla base della Policy, sono autorizzate a ricorrere nei confronti di Teleperformance in merito alle violazioni indicate nella Parte 1, Sezioni 3 (Ambito) e 4.3 (Conflitto tra la Policy e le leggi e norme locali), oltre alla Parte 3 della Policy.

Quando le Persone interessate, i cui Dati Personali soggetti alle leggi e norme applicabili in paesi SEE/UK siano stati trasferiti a TP Company o terzi non SEE/UK sulla base della Policy, non possono presentare un reclamo al Committente, in quanto il Committente è scomparso di fatto, ha cessato la propria esistenza legale o è ufficialmente diventato insolvente senza successori, tali Persone interessate a proporre un ricorso per violazioni della Parte 1, Sezioni 2 (Limitazione della finalità), 3 (Ambito) e 4 (Conflitto tra la Policy e le leggi e norme locali), oltre alla Parte 3 della Policy.

I diritti della Persona interessata includono il diritto a proporre un ricorso giurisdizionale qualora ritenga che i diritti di cui gode siano stati violati a seguito di un trattamento e il diritto al risarcimento dei danni.

L'interessato può scegliere di agire presso:

- I tribunali con giurisdizione sul Committente o la TP Company nello Spazio Economico Europeo/UK all'origine del trasferimento;
- I tribunali con giurisdizione sul luogo in cui la Persona interessata ha la sua abituale residenza nello Spazio Economico Europeo/UK; oppure
- La DPA dello Spazio Economico Europeo/UK responsabile per il paese SEE/UK in cui la Persona interessata ha la sua residenza abituale, la sede di lavoro o in cui ha avuto luogo la pretesa violazione.

8 Responsabilità

8.1 Nei confronti delle persone Interessate

BCR

In base alla Parte 3, Sezione 7, primo paragrafo della Policy, Teleperformance SE accetta la responsabilità e concorda di adottare le azioni necessarie per porre rimedio a una violazione delle prescrizioni previste nella Policy da parte di TP Company non SEE/UK, e di versare indennizzi per eventuali danni materiali o non materiali risultanti da tale violazione. In questo caso, le Persone interessate avranno gli stessi diritti e godranno degli stessi rimedi nei confronti di Teleperformance SE riconosciuti per le violazioni nello Spazio Economico Europeo/UK.

In base alla Parte 3, Sezione 7, secondo paragrafo della Policy, quando il Committente è scomparso di fatto, ha cessato la propria esistenza legale o è ufficialmente diventato insolvente senza successori, Teleperformance SE accetta la responsabilità e concorda di adottare le azioni necessarie per porre rimedio a una violazione delle prescrizioni previste nella Policy da parte di TP Company non SEE/UK o Responsabili terzi del Trattamento, e di versare indennizzi per eventuali danni materiali o non materiali risultanti da tale violazione. In questo caso, le Persone interessate avranno gli stessi diritti e godranno degli stessi rimedi nei confronti di Teleperformance SE riconosciuti per le violazioni nello Spazio Economico Europeo/UK.

Tale responsabilità si estende solo alle Persone interessate i cui Dati Personali soggetti alle leggi e norme applicabili in paesi SEE/UK siano stati trasferiti a TP Company o responsabili terzi del Trattamento non SEE/UK sulla base della Policy.

Teleperformance SE non può affidarsi al fatto che la violazione sia stata commessa da un'altra TP Company o da un Responsabile terzo del Trattamento per evitare le proprie responsabilità.

Quando la TP Company e il Committente coinvolto nello stesso Trattamento vengono dichiarati responsabili dei danni provocati dal Trattamento stesso, la Persona interessata è autorizzata a ricevere un indennizzo per l'intero danno direttamente dalla TP Company.

Nel caso in cui Teleperformance SE sia in grado di dimostrare che né la TP Company non SEE/UK né un Responsabile terzo del Trattamento è responsabile dell'atto, oppure se l'atto è originato dal Committente, potrà escludere qualunque propria responsabilità, come descritto in precedenza.

8.2 Nei confronti dei Committenti

BCR

La Policy avrà validità legale per i Committenti che si basano su di essa per i trasferimenti eseguiti per loro conto da Teleperformance attraverso l’inserimento di un riferimento specifico alla Policy nei contratti con i Committenti. In base alle disposizioni contenute in un contratto tra Teleperformance e un Committente, un Committente ha il diritto di appellarsi alle Parti 1 e 3 della Policy nei confronti di una TP Company per violazioni provocate da tale TP Company che fornisce servizi al Committente.

Inoltre, Teleperformance SE sarà responsabile di eventuali danni derivanti da una violazione:

- Delle Parti 1 e 3 della Policy o dei contratti siglati con i Committenti da TP Company non SEE/UK; oppure
- Del contratto scritto siglato con un Responsabile terzo del Trattamento non SEE/UK, in conformità con la Parte 3, Sezione 1.2.4 della Policy.

Il Committente avrà diritto a rimedi giudiziari e a ricevere un indennizzo. L’onere della prova della non responsabilità di Teleperformance per eventuali danni spetta a Teleperformance SE. Nel caso in cui Teleperformance SE sia in grado di dimostrare che la TP Company o il Responsabile terzo del Trattamento non SEE/UK non è responsabile dell’atto, potrà escludere qualunque propria responsabilità, come descritto in precedenza.

La responsabilità di Teleperformance SE o di qualunque TP Company è limitata alle violazioni della Policy e di un contratto scritto siglato con un responsabile terzo del Trattamento non SEE/UK, in conformità con la Parte 3, Sezione 1.2.4 della Policy.

9 Conflitto tra la Policy, le leggi e norme locali

SEE/UK
e
BCR

Le TP Company devono valutare eventuali sentenze adottate da un foro o un tribunale non SEE/UK o una decisione adottata da un’autorità amministrativa non SEE/UK che disponga il trasferimento o la comunicazione di Dati Personali il cui Trattamento è soggetto alle leggi e norme applicabili nei paesi SEE/UK, al fine di garantire che tale trasferimento o comunicazione venga eseguito in conformità con le leggi e le norme applicabili nei paesi SEE/UK.

In deroga alle prescrizioni disciplinate nella precedente Parte 1, Sezione 4.3, quando una legge o norma locale esistente o futura potrebbe impedire la conformità con eventuali requisiti descritti nella Policy, in particolare quelle contrassegnate come “BCR”, o con ogni ragionevole istruzione dei Committenti, la TP Company interessata deve informare immediatamente l’Ufficio per la privacy, salvo i casi in cui ciò sia proibito dall’applicazione di una legge, da

un'autorità normativa, da un ente per la sicurezza dello stato o da un'ordinanza del tribunale (ad es. un divieto in base al codice penale al fine di preservare la segretezza di un'indagine).

In situazioni in cui la mancata conformità con la Policy potrebbe avere un effetto sostanziale sulle garanzie fornite, le leggi e norme locali vengono considerate prevalenti.

L'Ufficio per la privacy deciderà l'azione appropriata da adottare per risolvere il conflitto e segnalerà la questione alla DPA dello Spazio Economico Europeo applicabile al Committente e al CNIL, e riferirà tutte le questioni relative al Regno Unito alla DPA applicabile al cliente e all'ICO.

Inoltre, il Committente verrà immediatamente informato di tale rischio di non conformità con la Policy o le istruzioni del Committente. Teleperformance impiegherà ogni ragionevole sforzo per offrire una soluzione alternativa al Committente interessato al fine di risolvere il conflitto in un periodo di tempo ragionevole. Se il Committente rifiuta la soluzione alternativa offerta da Teleperformance per un motivo legittimo di riservatezza e protezione dei dati secondo le leggi e norme applicabili nei paesi SEE/UK, il Committente potrà sospendere il trasferimento dei Dati Personali specifici oggetto della mancata conformità fino a quando la TP Company non fornisca una soluzione alternativa adeguata, e/o porre termine alla parte specifica di servizi interessati dalla mancata conformità in base all'ordine di lavoro o alla descrizione del lavoro pertinente, secondo i rimedi contrattuali forniti nel contratto siglato con il Committente, ma solo nella misura in cui tale conflitto interrompa sostanzialmente la capacità di Teleperformance di fornire servizi a tale Committente.

Se Teleperformance riceve una richiesta vincolante dal punto di vista legale di comunicazione dei Dati Personali sottoposti a Trattamento per conto di un Committente dall'applicazione di una legge non SEE/UK, da un'autorità normativa, da un ente per la sicurezza dello stato o da un'ordinanza del tribunale, si applicano le seguenti regole:

- Il Committente dovrà essere immediatamente informato, salvo divieto (ad es. un divieto in base al codice penale al fine di preservare la segretezza di un'indagine) o accordo con il Committente;
- In ogni caso, Teleperformance valuterà qualunque richiesta di comunicazione caso per caso e si impegna a porre la richiesta in attesa per un periodo di tempo ragionevole, al fine di informare la DPA dello Spazio Economico Europeo/UK di competenza per il Committente e alla CNIL oppure all'ICO, tutto quanto previsto prima della comunicazione all'ente richiedente, e a fornire loro informazioni sulla richiesta, l'ente richiedente e la base giuridica per la comunicazione salvo divieto (ad es. un divieto in base al codice penale al fine di preservare la segretezza di un'indagine);
- Quando la sospensione della richiesta e/o della notifica alle DPA dello Spazio Economico Europeo/UK competenti è vietata (ad es. un divieto in base al codice penale al fine di preservare la segretezza di un'indagine), Teleperformance impiegherà ogni ragionevole sforzo per richiedere un'esonazione da tale divieto, al fine di inviare notifica alla DPA dello

Spazio Economico Europeo/UK competente per il Committente e alla CNIL o ICO, conservando la prova della richiesta di esenzione; e

- Nel caso in cui la richiesta di esenzione venisse respinta, Teleperformance fornirà informazioni generali annuali sulle richieste ricevute (ovvero il numero di richieste di comunicazione, il tipo di dati richiesto e informazioni sul richiedente, ove possibile) alle relative DPA dello Spazio Economico Europeo/UK.

In ogni caso, i trasferimenti di Dati Personali a un'autorità pubblica non possono essere voluminosi, sproporzionati e indiscriminati, oltre i limiti necessari in una società democratica.

Allegato 1 - Procedura di gestione di richieste e reclami per le attività del Titolare del trattamento

Questa procedura attua e definisce ulteriormente il meccanismo di gestione delle richieste e dei reclami indicato nella Parte 2, Sezione 8 della Policy.

La procedura fornisce i requisiti minimi che tutte le TP Company incaricate del Trattamento dei Dati Personali e soggette alle leggi e norme sulla protezione della privacy e dei dati applicabili nei Paesi SEE/UK sono tenute a seguire quando agiscono in qualità di Titolari del Trattamento dei dati.

Questa procedura è subordinata alla Policy. In caso di discrepanze, la Policy prevale.

1. Procedura di gestione di una richiesta o un reclamo

- Fase 1 – Ricezione della richiesta o del reclamo

Quando una TP Company riceve una richiesta o un reclamo, questo dovrà essere documentato e comunicato all'Ufficio per la privacy senza indebito ritardo e non oltre 2 (due) giorni dalla ricezione.

Se la richiesta o il reclamo viene inviato all'Ufficio per la privacy, la registrazione deve avvenire con la stessa tempistica della ricezione.

- Fase 2 – Conferma e assegnazione

L'Ufficio per la privacy dovrà confermare la ricezione della richiesta o del reclamo entro 1 (una) settimana e informare l'Interessato che riceverà ulteriori informazioni riguardo la richiesta o il reclamo entro 30 (giorni) dalla ricezione.

Entro 1 (una) settimana, l'Ufficio per la privacy dovrà convalidare la richiesta o il reclamo e determinare se gestirà direttamente la richiesta o il reclamo oppure ne disporrà la delega a un punto di contatto locale designato.

Se l'Ufficio per la privacy delega la richiesta o il reclamo a un punto di contatto locale designato, dovrà fornire ulteriori istruzioni a tale punto di contatto su come gestire la richiesta o il reclamo nella misura necessaria.

- Fase 3 - Gestione di richieste e reclami

L'Ufficio per la privacy o, nei casi appropriati, il punto di contatto locale, sotto la supervisione dell'Ufficio per la privacy, si occuperà quindi della gestione della richiesta o del reclamo.

- Fase 4 – Completamento della richiesta o del reclamo

L'Ufficio per la privacy o, nei casi appropriati, il punto di contatto locale, sotto la supervisione dell'Ufficio per la privacy, risponderà alla richiesta o al reclamo entro la tempistica indicata nella sezione "Tempistica della risoluzione".

2. Responsabilità

L'identità della Persona Interessata dovrà essere verificata prima di autorizzare la richiesta di esercizio dei diritti oppure, per quanto possibile, prima di valutare il reclamo relativo alla Policy sulla privacy dei dati del Gruppo. Si possono richiedere ulteriori forme di identificazione per verificare l'identità della Persona Interessata.

Sulla base delle informazioni contenute nella richiesta o nel reclamo, l'Ufficio per la privacy, di concerto con il punto di contatto locale o, nei casi appropriati, il punto di contatto locale di concerto con l'Ufficio per la privacy, dovrà valutare se la richiesta o il reclamo è giustificato e indagare per comprendere le circostanze del Trattamento oggetto della richiesta o del reclamo (ad es. la portata della violazione oggetto del reclamo).

Se l'indagine rivela la fondatezza della richiesta o del reclamo, l'Ufficio per la privacy o, nei casi appropriati, il punto di contatto locale, di concerto con l'Ufficio per la privacy, informerà la Persona Interessata del risultato dell'indagine e delle misure di rimedio adottate.

Se l'indagine rivela l'infondatezza della richiesta o del reclamo, l'Ufficio per la privacy o, nei casi appropriati, il punto di contatto locale, di concerto con l'Ufficio per la privacy, informerà la Persona Interessata del risultato dell'indagine.

A prescindere dalla fondatezza della richiesta o del reclamo, la Persona Interessata dovrà essere informata del fatto che, laddove la risoluzione ricevuta non soddisfa può fare richiesta di escalation verso la funzione CPO.

Se Dati Personali, della Persona Interessata, vengono rettificati, cancellati o limitati a seguito di una richiesta formale da parte della Persona Interessata, e tali Dati Personali sono stati divulgati a destinatari all'interno di Teleperformance o a terzi che operano in qualità di Titolari del Trattamento o Responsabili del Trattamento, ogni terza parte dovrà essere informata della rettifica, della cancellazione o della limitazione, a meno che ciò non risulti impossibile o comporti uno sforzo sproporzionato. Previa richiesta da parte della Persona Interessata, Teleperformance è tenuta a fornire i contatti dei destinatari a cui sono stati divulgati i relativi Dati Personali.

Se la Persona Interessata richiede di ricevere copia dei propri dati personali, e la vostra richiesta è effettuata elettronicamente, le informazioni devono essere fornite in formato elettronico, salvo diversa richiesta da parte dell'Interessato.

Tutti i Dati Personali che non fanno riferimento alla Persona Interessata, devono essere eliminati dai documenti forniti. Altri dati aziendali diversi dai Dati Personali, oppure che non siano pertinenti alla richiesta o al reclamo della Persona Interessata, possono essere eliminati dall'Ufficio per la privacy o dal punto di contatto locale.

3. Costi associati alla richiesta o al reclamo concernente la Privacy Policy dei dati del Gruppo e rigetto della richiesta o del reclamo

La richiesta o il reclamo, della Persona Interessata, deve essere gestito gratuitamente, a meno che l'Ufficio per la privacy non ritenga (o trovi) infondato, eccessivo o ripetitivo una richiesta o un reclamo (o più richieste o reclami) proveniente da una particolare Persona interessata. Qualora la richiesta o il reclamo sia manifestamente infondato, eccessivo o ripetitivo, Teleperformance può:

- Addebitare un costo ragionevole, che tenga in considerazione le spese amministrative della fornitura delle informazioni o della comunicazione o dell'azione richiesta; oppure
- Rigettare la richiesta o il reclamo.

Se opta per il rigetto, l'Ufficio per la privacy deve dimostrare il carattere manifestamente infondato, eccessivo o ripetitivo della richiesta o delle richieste oppure del reclamo o dei reclami.

Le richieste o i reclami possono essere rigettati anche quando:

- Il Trattamento non coinvolge i Dati Personali o dati che possano essere usati per identificare una persona fisica in modo diretto o indiretto e Teleperformance è in grado di dimostrare di non essere in una posizione tale da identificare una persona fisica; oppure
- Il diritto della Persona interessata è espressamente limitato da leggi e norme applicabili nei paesi SEE/UK.

4. Tempistica della risoluzione

L'Ufficio per la privacy o, nei casi appropriati, il punto di contatto locale, di concerto con l'Ufficio per la privacy, dovrà rispondere alla richiesta o al reclamo in maniera tempestiva e al massimo entro 1 (un) mese dalla ricezione della richiesta o del reclamo.

Solo l'Ufficio per la privacy può prorogare di altri 2 (due) mesi il termine per la risposta alla vostra richiesta di esercizio dei diritti o al reclamo riguardante l'Informativa sulla privacy dei dati del Gruppo, ad esempio nel caso di complessità e/o numero delle richieste o dei reclami. Se l'Ufficio per la privacy proroga il termine per la risposta, invierà immediatamente alla Persona Interessata, una notifica in cui illustrerà il motivo della proroga.



For more information:
teleperformance.com

Follow us:

-  teleperformanceblog.com
-  /company/teleperformance
-  /teleperformanceglobal
-  @teleperformance
-  @teleperformance_group
-  /teleperformance

 **Teleperformance**
each interaction matters