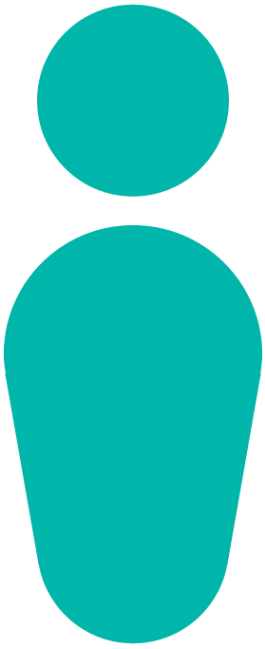
Política de Tratamiento de Datos – Iterum Colombia SAS



Iterum 2022
This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

TABLA DE CONTENIDO

1. CONSIDERACIONES GENERALES..... 3
2. OBLIGATORIEDAD..... .. 3
3. DEFINICIONES..... .. 4
4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES..... 5
4.1Principios relacionados con la recolección de datos personales..... 6
4.2 Principios relacionados con el uso de datos personales..... 6
4.3 Principios relacionados con la calidad de la información..... 7
4.4 Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales.....7
5. TRATAMIENTO AL CUAL SERAN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO..... 8
6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS..... 11
7. DEBERES DE TELEPERFORMANCE CUANDO OBRA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOSPERSONALES..... 12
8. DEBERES DE TELEPERFORMANCE RESPECTO DEL TITULAR DEL DATO..... 12
9. DEBERES DE TELEPERFORMANCE RESPECTO DE LA CALIDAD, SEGURIDAD, Y CONFIDENCIALIDAD DE DATOS PERSONALES..... 13
10. DEBERES DE TELEPERFORMANCE CUANDO REALIZA EL TRATAMIENTO A TRAVES DE UN ENCARGADO..... 13
11. DEBERES DE TELEPERFORMANCE RESPECTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO..... 14
12. DEBERES DE TELEPERFORMANCE CUANDO OBRA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES..... 14
13. DE LA AUTORIZACION DE TRATAMIENTO DE DATOS..... 15
14. AUTORIZACION DE TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS, Y 2 ADOLECENTES (NNA)..... 16
15. CLASIFICACION Y TRATAMIENTO ESPECIAL DE CIERTOS DATOS PERSONALES..... 17
16. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES..... 17
17. TRANSMISIONES INTERNACIONALES Y NACIONALES DE DATOS A ENCARGADOS..... . 17

Iterum 2022
This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

18. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS..... 18
19. VIDEO VIGILANCIA.....20
20. OTROS DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DE ESTA POLITICA..... 20

1. CONSIDERACIONES GENERALES

Iterum Colombia S.A.S presta servicios de contact center y BPO Business Process Outsourcing (Outsourcing de Procesos de Negocio) en el mercado colombiano, y se especializa en diseñar, implementar y gestionar soluciones de BPO que incluyen la prestación de servicios de contact center, servicios de back office y desarrollo e implementación de software. Nos centramos prestando servicios en los sectores más importante del país, ofreciendo servicios eficientes y de alta calidad para nuestros clientes, y usuarios finales. El artículo 15 de la Constitución de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información. La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural. Tanto los literales k) del artículo 17 como f) del artículo 18 de dicha ley obliga a los Responsables y Encargados del tratamiento de datos personales a “adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos”. El artículo 25 de la misma ley ordena que las políticas de tratamiento de datos son de obligatorio cumplimiento y que su desconocimiento acarreará sanciones. Dichas políticas no pueden garantizar un nivel de tratamiento inferior al establecido en la ley 1581 de 2012. El capítulo III del Decreto 1377 del 27 de junio de 2013 reglamenta algunos aspectos relacionados con el contenido y requisitos de las Políticas de Tratamiento de Información y los Avisos de Privacidad. TELEPERFORMANCE está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general. Por eso, adopta la siguiente Política de Tratamiento

This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

de Información (PTI) de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales.

2. OBLIGATORIEDAD

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de TELEPERFORMANCE en Colombia, los contratistas y terceros que obran en nombre de TELEPERFORMANCE. 4 Todos los empleados de TELEPERFORMANCE deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones. En los casos en que no exista vínculo laboral se deberá incluir una cláusula contractual para que quienes obren en nombre de TELEPERFORMANCE se obliguen a cumplir nuestras PTI. El incumplimiento de las mismas originará sanciones de tipo laboral o responsabilidad contractual según el caso. Lo anterior sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que cause a los Titulares de los datos y/o a TELEPERFORMANCE por el incumplimiento de estas políticas o el indebido tratamiento de datos personales.

3. DEFINICIONES

- Definición por Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular del dato para llevar a cabo el tratamiento. x Consulta: Solicitud del Titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos. x
- Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.
- Dato personal sensible: Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares, entre otros)
- Dato personal público: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política, y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co). Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

Iterum 2022
This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

- Dato personal privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona Titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- Dato personal semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.
- Encargado del tratamiento: Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del Responsable del tratamiento.
- Reclamo: Solicitud del Titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.
- Responsable del tratamiento: Persona que decide sobre, entre otras, la recolección y fines del tratamiento. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de la bases de datos o sistema de información que contiene datos personales.
- Titular del dato: Es la persona natural a que se refieren los datos.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.
- Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta o en nombre del responsable.
- Transferencia: Envío de datos personales que realiza el responsable o el Encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).

4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley. 6 En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios: 4.1 Principios relacionados con la recolección de datos personales. x Principio de libertad: Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del Titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y por tanto, no podrá recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de los mismos. El principio de libertad debe observarse tanto para el

This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

caso de los datos que se recolectan a través de formatos o telefónicamente, así como los que hacen parte de los anexos o documentos que entregan los Titulares de los datos al TELEPERFORMANCE. No se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales. x Principio de limitación de la recolección: Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del mismo. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos. 4.2 Principios relacionados con el uso de datos personales. x Principio de finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular. Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica. Los datos deben ser tratados de acuerdo a los usos autorizados. Si, con el tiempo, el uso de los datos personales cambia a formas que la persona, no espera, es necesario obtener nuevamente el consentimiento previo del Titular. x Principio de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán 7 las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplidas las finalidades, se procederá con la supresión de los datos, la cual deberá realizarse de tal forma que no puedan ser recuperados o copiados en otros medios, de esta forma se garantiza una eliminación segura. x Principio de no discriminación: Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos. x Principio de reparación: Es obligación indemnizar los perjuicios causados por las posibles fallas en el tratamiento de datos personales. 4.3 Principios relacionados con la calidad de la información. x Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando TELEPERFORMANCE lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos si ello es procedente. 4.4 Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales x Principio de seguridad: Cada persona vinculada con TELEPERFORMANCE deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la entidad para otorgar seguridad a los datos personales evitando su

This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. x Principio de transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan. x Principio de acceso restringido: Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas: - Al Titular del dato; - A las personas autorizadas por el Titular del dato; - A las personas autorizadas internamente en TELEPERFORMANCE; - A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del Titular del dato. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente 8 controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley. x Principio de circulación restringida: Sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas: - Al Titular del dato; - A las personas autorizadas por el Titular del dato; - A las personas autorizadas internamente en TELEPERFORMANCE; - A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del Titular del dato. En este último caso, de conformidad con la Corte Constitucional, se procederá de la siguiente manera: En primer lugar, la entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales. En segundo lugar, con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios como Responsable del tratamiento. La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada ley, en especial la observancia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad. x Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la confidencialidad y la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

5. TRATAMIENTO AL CUAL SERAN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO

TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO. TELEPERFORMANCE en la mayoría de los casos obra como Encargado del tratamiento para efectuar, en nombre de nuestros clientes, diversas actividades especializadas a través de servicios de contact center y BPO (Ejecución de procesos de soporte de terceros). Por eso, la finalidad del tratamiento de los datos dependerá del

This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

objeto de los contratos que suscribamos con nuestros clientes. En otros casos, TELEPERFORMANCE obra como Responsable del tratamiento tratándose, por ejemplo, de los datos de sus empleados y equipo humano. TELEPERFORMANCE tratará de manera leal y lícita los datos personales para cumplir los fines relacionados con su objeto social y en especial los siguientes: 9 x Telemarketing. (Mercadeo telefónico); x Atención de llamadas de clientes de los clientes de TELEPERFORMANCE; x Campañas de actualización de información; x Campañas de ventas; x Encuestas de satisfacción; x Respuesta a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR´s); x Personalización de las llamadas; x IVR´s (Respuesta automática de llamadas) para segmentación de los clientes; x Cobranza; x Premios y bonificaciones; x Acumulación de puntos; x Planes de fidelización; x Confirmación de solicitudes. (Domicilios entre otros); x Manejo de medios de pagos; x Manejo de clientes y terceros en campañas; x Envío de mensajes de texto vía celular. (SMS); x Respuesta a través de correo; x Transferencia de llamadas a aliados; x Ofrecimiento de ofertas laborales y comerciales; x Reclutamiento y selección de personal; x Verificación de referencias; x Ingreso a sistemas; x Estudios Sociodemográficos de las áreas de selección y gestión humana; x Generación de los carné para ingreso a las sedes y segmentación por perfil profesional u organizacional; x Seguimiento de indicadores de gestión de actividades; x Generación de retroalimentación de los servicios prestados o la labor encomendada; x Envío de información interna; x Envió de comunicaciones corporativas; x Envío de comunicaciones de procesos disciplinarios; x Extractos de nómina; x Programas de bienestar; x Comunicaciones vía telefónica para temas relacionados con la operación tales como: Cambios de turnos, inasistencias, información de último momento como citación a formaciones; x Planes de reconocimiento por desempeño; x Perfilamiento en los sistemas acorde a los cargos; x Manejo de información con las entidades bancarias; x Generación de certificaciones; x Solicitudes a solicitud legal; x Trámites de incapacidades; 10 En cuanto a los procesos de reclutamiento y selección de personal, así como verificación de referencias, TELEPERFORMANCE podrá realizar todas las actividades necesarias para adelantar y culminar dichas actividades como, entre otras, las siguientes: x Acceder, consultar, validar o corroborar los datos personales (privados, semiprivados, sensibles o reservados) que reposen o estén contenidos en bases de datos o archivos de otros empleadores o cualquier Entidad Pública o Privada ya sea nacional, internacional o extranjera. x Contactar a terceros para corroborar la información o solicitar referencias personales, laborales o profesionales. Los datos que se recolecten o almacenen sobre los empleados de TELEPERFORMANCE mediante el diligenciamiento de formatos, vía telefónica, o con la entrega de documentos (hojas de vida, anexos) serán tratados para todo lo relacionado con cuestiones laborales de orden legal o contractual. En virtud de lo anterior, TELEPERFORMANCE utilizará los datos personales para los siguientes fines: x Dar cumplimiento a las leyes como, entre otras, de derecho laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos; x Cumplir las instrucciones de las autoridades judiciales y

This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

administrativas competentes; x Implementar las políticas y estrategias laborales y organizacionales de la casa matriz. En todos los casos, TELEPERFORMANCE cuando actúa como Responsable del tratamiento, podrá tratar los datos personales para los siguientes fines: x Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con TELEPERFORMANCE, respecto de cualquiera de los productos ofrecidos por TELEPERFORMANCE que haya o no adquirido el Titular del dato o respecto de cualquier relación negocial subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas; x Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de TELEPERFORMANCE o empresas vinculadas así como a los aliados comerciales de TELEPERFORMANCE; x Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemercadeo, y cualquier tercero con el cual TELEPERFORMANCE posea un vínculo contractual de cualquier índole; 11 x Dar a conocer, transferir y/o trasmitir datos personales dentro y fuera del país a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera, o para implementar servicios de computación en la nube; x Transferir o transmitir datos personales a las compañías afiliadas a TELEPERFORMANCE, en calidad de Encargados o a terceros en virtud de un contrato. TELEPERFORMANCE también podrá: x Conocer la información del Titular del dato que repose en centrales de información crediticia como, entre otros, CIFIN, DATACRÉDITO o en operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial y provenientes de terceros países a que se refiere la ley 1266 de 2008 para los fines indicados en dicha ley y sus normas reglamentarias o modificatorias; x Acceder y consultar la información del Titular del dato que repose o esté contenida en bases de datos o archivos de cualquier Entidad Privada o Pública (como entre otros, los Ministerios, los Departamentos Administrativos, la DIAN, la Fiscalía, Registraduría Nacional del Estado civil, los juzgados, tribunales y altas cortes) ya sea nacional internacional o extranjera; Respecto de los datos (i) recolectados directamente en los puntos de seguridad, (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de TELEPERFORMANCE, éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de TELEPERFORMANCE y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley. 6 En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios: 4.1 Principios relacionados con la recolección de datos personales. x Principio de libertad: Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del Titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. Se deberá

This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y por tanto, no podrá recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de los mismos. El principio de libertad debe observarse tanto para el caso de los datos que se recolectan a través de formatos o telefónicamente, así como los que hacen parte de los anexos o documentos que entregan los Titulares de los datos al TELEPERFORMANCE. No se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales. x Principio de limitación de la recolección: Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del mismo. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos. 4.2 Principios relacionados con el uso de datos personales. x Principio de finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular. Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica. Los datos deben ser tratados de acuerdo a los usos autorizados. Si, con el tiempo, el uso de los datos personales cambia a formas que la persona, no espera, es necesario obtener nuevamente el consentimiento previo del Titular. x Principio de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán 7 las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplidas las finalidades, se procederá con la supresión de los datos, la cual deberá realizarse de tal forma que no puedan ser recuperados o copiados en otros medios, de esta forma se garantiza una eliminación segura. x Principio de no discriminación: Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos. x Principio de reparación: Es obligación indemnizar los perjuicios causados por las posibles fallas en el tratamiento de datos personales. 4.3 Principios relacionados con la calidad de la información. x Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando TELEPERFORMANCE lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos si ello es procedente. 4.4 Principios relacionados con la protección, el acceso y

This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

circulación de datos personales x Principio de seguridad: Cada persona vinculada con TELEPERFORMANCE deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la entidad para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. x Principio de transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan. x Principio de acceso restringido: Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas: - Al Titular del dato; - A las personas autorizadas por el Titular del dato; - A las personas autorizadas internamente en TELEPERFORMANCE; - A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del Titular del dato. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente 8 controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley. x Principio de circulación restringida: Sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas: - Al Titular del dato; - A las personas autorizadas por el Titular del dato; - A las personas autorizadas internamente en TELEPERFORMANCE; - A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del Titular del dato. En este último caso, de conformidad con la Corte Constitucional, se procederá de la siguiente manera: En primer lugar, la entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales. En segundo lugar, con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios como Responsable del tratamiento. La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada ley, en especial la observancia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad. x Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la confidencialidad y la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Las personas obligadas cumplir estas políticas deben respetar y garantizar los siguientes derechos de los Titulares de los datos: x Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar

This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

que terceros no autorizados accedan a los datos del Titular del dato; x Obtener copia de la autorización; x Informar sobre el uso que TELEPERFORMANCE ha dado a los datos personales del Titular; x Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política; 12 x Acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento por parte de TELEPERFORMANCE se ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 o a la Constitución; El Titular también podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga la obligación de permanecer en la base de datos o archivo del Responsable o Encargado. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado; x Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el Titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos; Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas: - Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición TELEPERFORMANCE; - Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad; - Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento; - Por estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que TELEPERFORMANCE está obligado a cumplir deberes impuestos por la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

8. DEBERES DE TELEPERFORMANCE RESPECTO DEL TITULAR DEL DATO

Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular; x Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada; 13 x Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales; x Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos personales; x Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política;

Iterum 2022
This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

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

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

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

Suministrarle al Encargado las instrucciones y el alcance del tratamiento del dato. x Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Cuando se trate de transmisiones nacionales e internacionales se deberá suscribir un contrato de transmisión de datos personales o pactar cláusulas contractuales que contengan lo dispuesto en el artículo 25 del decreto 1377 de 2013 o las normas que lo modifiquen o reglamenten; x Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; x Comunicar de forma oportuna al Encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada; x Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes; 14 x Exigir al Encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular; x Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo; x Exigir al Encargado el cumplimento de estas Políticas de tratamiento de información de TELEPERFORMANCE.

11. DEBERES DE TELEPERFORMANCE RESPECTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y cuando existan riesgos en la administración de la información de los Titulares; x Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Iterum 2022
This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

12. DEBERES DE TELEPERFORMANCE CUANDO OBRA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Si TELEPERFORMANCE realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes: x Realizar el tratamiento del dato de conformidad con las instrucciones impartidas por el Responsable; x Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data; x Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; x Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos; x Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo; x Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente política; 15 x Registrar en la base de datos las leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política; x Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal; x Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio; x Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el Titular o facultadas por la ley para dicho efecto; x Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares; x Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

13. DE LA AUTORIZACION DE TRATAMIENTO DE DATOS

Los obligados a cumplir esta política deberán obtener de parte del Titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública, tratamiento de información para fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la información a una persona específica y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas. Para obtener la autorización se deberá seguir las siguientes instrucciones: En primer lugar, antes de que la persona autorice es necesario informarle de forma clara y expresa lo siguiente: x El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo; x El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes; x Los derechos que le asisten como Titular previstos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012; x La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de TELEPERFORMANCE. 16 En segundo lugar, obtendrá el consentimiento del Titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta

This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

posterior. Se deberá dejar prueba del cumplimiento de la obligación de informar y del consentimiento. Si el Titular solicita copia de éstos se deberá suministrárselos. La autorización también se podrá obtener a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dicha (s) conducta (s) debe (n) ser muy clara (s) de manera que no admita (n) duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el tratamiento y en ningún caso el silencio del Titular podrá considerarse como una conducta inequívoca. Se encuentran legitimados para otorgar el consentimiento: - El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición TELEPERFORMANCE; - Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad; - El (la) representante y/o apoderado (a) del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento; - La autorización también podrá otorgarse cuando se den casos de estipulación a favor de otro o para otro. Autorización para tratamiento de datos sensibles: Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos: - La autorización debe ser explícita; - Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información; - Se debe comunicar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo;

14. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA)

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos: x La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los NNA. El representante de los NNA deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los NNA para entender el asunto. 17 x Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA. x El tratamiento debe respetar el interés superior de los NNA y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales Se debe comunicar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

15. CLASIFICACIÓN Y TRATAMIENTO ESPECIAL DE CIERTOS DATOS PERSONALES

Las personas obligadas al cumplimiento de esta política deben identificar los datos sensibles y de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que eventualmente recolecten o almacenen con miras a: x Implementar responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes; x Aumentar los niveles de seguridad de esa información; x Incrementar las restricciones de acceso y uso por parte del personal del TELEPERFORMANCE y de terceros; x Tener presente los requisitos legales y de esta política para su recolección.

This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

16. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país será necesario contar con la autorización del Titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es prerrequisito dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a Responsables del Tratamiento ubicados en otro país, los obligados a cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del Titular que permita transferir sus datos personales.

17. TRANSMISIONES INTERNACIONALES Y NACIONALES DE DATOS A ENCARGADOS.

Cuando TELEPERFORMANCE desee enviar o transmitir datos a uno o varios Encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, deberá pactar, entre otros, lo que se indica a continuación mediante cláusulas contractuales o a través de un contrato de transmisión (en los casos en que se trate de transmisión internacional) de datos personales: I. Los alcances del tratamiento; II. Las actividades que el Encargado realizará en nombre de TELEPERFORMANCE;

18. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS.

A continuación, se detallan los procedimientos para que los Titulares de los datos puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la autorización. Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas legitimadas de conformidad con el artículo 20 del decreto 1377 de 2013: - Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición TELEPERFORMANCE; - Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad; - Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento; - Por estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos. Todas las consultas y reclamos se canalizarán a través de los medios habilitados por el TELEPERFORMANCE, quien adoptará mecanismos de prueba de la radicación y trámite de los mismos. Particularmente, se deberá remitir un correo electrónico a la siguiente dirección protecciondedatos@teleperformance.com, o enviar una carta a la siguiente dirección Avenida Calle 26 No 92-32, Edificio A, Piso 4. La siguiente persona o área de TELEPERFORMANCE será la

This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

encargada de cumplir la función de protección de datos y de tramitar las solicitudes de los Titulares de los datos: x Camila Restrepo Jaramillo, Corporate Legal Counsel, Dirección Jurídica y de Cumplimiento de TELEPERFORMANCE, Avenida Calle 26 No 92-32, Edificio A, Piso 4, Teléfono 4049080, Extensión 51405, protecciondedatos@teleperformance.com. Estas son las pautas para atender consultas y reclamos: Consultas. Todas las consultas que realicen las personas legitimadas para conocer los datos personales que reposen en TELEPERFORMANCE se canalizarán a través de los medios que tiene TELEPERFORMANCE para el efecto. En todo caso es necesario dejar prueba de lo siguiente: x Fecha de recibo de la consulta; x Identidad del solicitante. Una vez verificada la identidad del Titular se le suministrarán los datos personales requeridos. La respuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Reclamos. Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012 y en esta política. El reclamo debe presentarse mediante solicitud dirigida TELEPERFORMANCE que contenga la siguiente información: I. Nombre e identificación del Titular del dato o la persona legitimada; II. Descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo; III. Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite; IV. Documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. Si el reclamo está completo, se incluirá en la base de datos o sistema de información una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Ésta deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su 20 reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Persona o área Responsable de la protección de datos personales. La función de datos personales estará a cargo de la Dirección Legal y de Cumplimiento y El Comité de Privacidad de TELEPERFORMANCE, Avenida Calle 26 No 92-32, Edificio A, Piso 4, Teléfono 4049080, Extensión 41445, protecciondedatos@teleperformance.com. Cualquier aclaración adicional relacionada con el contenido de este documento, se puede comunicar con: x Camila Restrepo Jaramillo, Corporate Legal Counsel, Dirección Legal y de Cumplimiento de TELEPERFORMANCE, Avenida Calle 26 No 92-32, Edificio A, Piso 4, Teléfono 4049080, Extensión 41445, protecciondedatos@teleperformance.com.

19. VIDEOVIGILANCIA

This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.

TELEPERFORMANCE utiliza diversos medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de nuestras instalaciones u oficinas; x TELEPERFORMANCE informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de videovigilancia; x La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización. x La información recolectada será guardada por un término razonable. x Únicamente tendrán acceso a esta información las personas debidamente autorizadas.

20. OTROS DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DE ESTA POLÍTICA.

Forman parte de esta política lo siguientes documentos: x Políticas y objetivos del SGSI de TELEPERFORMANCE COLOMBIA; 21 x Documentos, Manuales, Autorizaciones complementarios a la presente Política de Tratamiento de Información. Esta política será de aplicación preferente en caso de existir eventual inconsistencia sobre tratamiento de datos personales entre los anteriores documentos y la presente. Fecha de entrada en vigencia de la presente política y período de vigencia de la base de datos. Esta política fue aprobada luego de la expedición de la ley 1581 de 2012 y modificada para incorporar algunos aspectos que establece el decreto 1377 del 27 de junio de 2013 razón por la cual entrará en vigor retroactiva a partir del veintiséis (26) de julio de dos mil trece (2013), con fecha de expedición del primero (1) de abril de dos mil dieciséis (2016). La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 del decreto 1377 de 2013. Datos de los responsables del Tratamiento: Nombre o razón social: TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S y TELEDATOS ZONA FRANCA S.A.S Domicilio o dirección: Avenida Calle 26 No 92-32, Edificio A, Piso 4 Correo electrónico: protecciondedatos@teleperformance.com Teléfono: 4049080 Página web: www.teleperformance.com

This document contains information that is confidential and privileged.
Any unauthorized disclosure, use, distribution, or reproduction of it is prohibited.