Aviso de Privacidad para Empleados de Teleperformance en Costa Rica

Teleperformance ("Teleperformance" o "nosotros") está comprometido con la protección de la privacidad de los datos personales y sensibles (conjuntamente, "Datos Personales") de sus empleados ("usted"). El Aviso de Privacidad está previsto para informarle a usted cómo procesamos sus Datos Personales y cumplimos con la legislación de privacidad de Costa Rica aplicable. **Por favor lee cuidadosamente.** Para más información acerca de nuestro Programa de Privacidad, por favor vea la **Política de Privacidad.**

Requerimiento de Proporcionar Datos Personales y Consentimiento.

Es necesario que nos proporcione Datos Personales sobre usted en relación con su empleo con Teleperformance, así como el consentimiento necesario para que recopilemos, procesemos y almacenemos dichos Datos Personales de la manera que se establece a continuación, en otro Aviso de Privacidad o en su contrato de trabajo. Debe tener en cuenta que el hecho de no proporcionar los Datos personales requeridos y el consentimiento serán motivos válidos para que no procesemos sus requerimientos de empleo, llevar a cabo nuestras obligaciones bajo su contrato de trabajo existente y su posibilidad de disfrutar los beneficios de su empleo con nosotros.

Por otro lado, usted tiene el derecho de abstenerse de entregar su información personal sensible a nosotros.

Datos Personales que recabamos

Nosotros recabamos Datos Personales que lo identifican, se relacionan con, describen, hacen referencia, pueden asociarse con, o podrían estar razonablemente vinculados, directa o indirectamente con usted como empleado de Teleperformance o un dispositivo asociado con usted.

Nosotros recabamos la siguiente categoría de Datos Personales:

a) Datos Personales de Identificación (p.ej. correo electrónico, domicilio, identificación de internet, dirección del Protocolo de Internet, domicilio, Numero de Tarjeta de Registro Nacional de Identificación, número de pasaporte, foto del empleado u otros identificadores similares etc.).
b) Registros que incluyen nombre, firma, numero de identificación, características físicas o descripción, domicilio, número de teléfono, número de pasaporte, licencia de conducir, numero de seguro, educación, empleado, historia de empleado, numero de cuenta bancaria, numero de tarjeta de crédito, numero de tarjeta de debido, u otra información

financiera, datos patrimoniales, información medica, u otra información de seguro medico, antecedentes penales;

c) Características de clasificación protegidas legalmente;
d) Información biométrica;
e) Actividad de internet u otras redes similares;
f) Datos sensibles (p.ej. información auditiva, electrónica, visual o similar);
g) Información profesional o relacionada con el empleo;
h) Información educativa no publica; y
i) Inferencias obtenidas de otros Datos Personales.

Nosotros obtenemos sus Datos Personales identificados previamente a través de las siguientes fuentes:

a) Directamente de usted o indirectamente de fuentes que usted autorice (por ejemplo, referencias de empleadores anteriores, verificación de crédito, verificación de antecedentes); y / o
b) Directa e indirectamente de su actividad en nuestra intranet o sitio web (www.teleperformance.com) (por ejemplo, de sistemas o monitoreo de eventos para evaluación del desempeño, control de calidad y prevención de fraude; de presentaciones a través de nuestro portal de sitio web o detalles de uso del sitio web recopilados automáticamente. Consulte nuestra Política de cookies and web beacons (Cookie Policy) para obtener más detalles).

Cómo procesamos los Datos Personales

Procesaremos los Datos Personales que recabamos para uno o mas de los siguientes propósitos :

a) dar cumplimiento a la razón por la cual los Datos Personales son proveídos (para facilitar el servicio de pago de nomina, u otros beneficios laborales relacionados con usted);
b) dar cumplimiento a obligaciones legales;
c) para brindarle beneficios tal como seguro, descuentos, etcétera;
d) para brindarle un fondo de ahorro y acceso a la caja de ahorro.
e) Para crear reportes;
f) Para evaluar su capacidad de trabajo y aptitud para el trabajo;
g) Para brindarle información que haya solicitado de nosotros;
h) Para brindarle alertas de correos electrónicos de la empresa, registros de eventos y otras notificaciones que podrán ser de interés para usted.
i) Para otorgarle una tarjeta de identificación y acceso a las instalaciones aplicables;
j) Para implementar programas de salud y beneficios para empleados;
k) Para darle entrenamiento, internamente y a través de consultores externos;
l) Para cumplir con nuestras obligaciones y ejercer nuestros derechos derivado de cualquier contrato en los cuales usted y Teleperformance sean parte (p.ej. contrato de trabajo);
m) Para prevenir y detectar fraudes;
n) Para mejorar nuestro sitio de Internet;

o) Para presentarle contenido de nuestros sitios de internet a usted (p. ej., entrenamiento para empleados en línea, proceso de revisión de desempeño de empleado;
p) Cuando sea necesario o apropiado para proteger los derechos, propiedad y seguridad de nosotros, nuestros clientes u otros;
q) Para responder a requerimientos legales de acuerdo con la ley aplicable, solicitud de juzgado, o reglamentos gubernamentales;
r) Como fue descrito a usted al momento de recabar sus Datos Personales;
s) Para llevar a cabo nuestras actividades de negocio; y
t) para evaluar o llevar a cabo una fusión, desinversión, reestructuración, reorganización, disolución u otra venta o transferencia de algunos o todos nuestros activos, ya sea como una empresa en funcionamiento o como parte de una quiebra, liquidación o procedimiento similar, en el que Personal Los datos que poseemos se encuentran entre los activos transferidos.
u) Para mantenerlo a salvo en nuestras instalaciones, proteger los activos de Teleperformance y su personal, esto incluye para llevar a cabo investigaciones, y mantener registros disciplinarios.
v) Para llevar a cabo, validar y analizar su satisfacción, el uso de sus herramientas. Para esto, Teleperformance podrá tener acceso y monitorear el dispositivo designado a usted y el CCTV, también los resultados para las herramientas aplicables (ej. OneTrust, Emotional Care, etc.);
w) Para entregar reportes a nuestros clientes acerca de sus aptitudes y desempeño.
x) Para entregar información a nuestros auditores internos y externos.
y) Para entregar reportes a instituciones educativas de la que usted sea parte en sus programas educacionales;
z) Para entregar referencias laborales de usted;
aa) Para propósitos de mercadotecnia, si usted esta participando en nuestros eventos, podemos usar su fotografía en nuestras redes sociales y en alguna publicidad;
bb) Para entregar información de su desempeño a autoridades gubernamentales en caso de que este participando en alguno de sus programas de empleo.

Ciertos Datos Personales que recabamos son datos personales sensibles. **Nosotros procesamos datos personales solamente cuando la ley lo requiere o permite y en cumplimiento con los requisitos bajo las leyes aplicables**

Teleperformance está comprometido con la diversidad e inclusión. Nosotros podremos obtener y procesar información de igualdad y diversidad para fundamentar y demostrar este compromiso. No vamos a procesar Datos Personales que hayamos recabado para propósitos diferentes, no relacionados o incompatibles sin notificarte.

Los siguiente son ejemplos de como procesamos sus Datos Personales

a) Mantener información básica de contacto tales como correo electrónico, nombre, domicilio y contacto de emergencia.

b) Compilando y ejecutando datos relevantes para administrador de empleados: nomina, requisitos financieros, seguro medico, designación de equipo de la compañía y uso (p.ej. carro, teléfono, computadora portátil).

c) **Documentación, registro y complicación** de información contenida en su desempeño en la revisión y entrevistas, entrenamiento y registros disciplinarios junto con documentos de investigaciones internas relacionados.

d) Registro y archivo de otra información producida durante su relación de trabajo, incluyendo fechas de días festivos, permisos por enfermedad, certificados de salud u otra forma de declaraciones de ser adecuado para el trabajo.

e) Uso y análisis de sus datos personales para prevenir y detectar cualquier incumplimiento de las políticas internas e investigaciones de problemas de seguridad de la información y para la detección y prevención de fraudes.

f) Monitorear, en la medida en que lo permita la ley aplicable, el uso de los sistemas informáticos y las herramientas laborales, utilizados por usted y asignados a usted ("TP IT Systems") con el fin de que Teleperformance lleve a cabo su negocio y para garantizar que TP IT los sistemas se utilizan de manera legal, apropiada, compatible y segura. Los tipos de monitoreo pueden incluir, entre otros, pero no limitados a: detección de uso indebido de cuentas (por ejemplo, cuentas compartidas, robo de identidad); detección de ex filtración de datos confidenciales a través de canales de comunicación (por ejemplo, chat, correo electrónico); detección de comportamientos sospechosos inusuales (por ejemplo, copiar / pegar datos confidenciales y / o no autorizados) de una aplicación a otra); Bloqueo de actividades no aprobadas (por ejemplo, agentes que acceden no aprobados a determinadas herramientas o Internet). Además, para las operaciones de trabajo en el hogar, use una cámara de video web y vigilancia por audio (como parte del proceso de inicio de sesión de la computadora y durante el turno de trabajo para autenticar la identidad del empleado, para monitorear visualmente el entorno de trabajo durante las horas de trabajo y para facilitar la comunicación).

g) Escuchar y grabar, en la medida en que lo permita la ley aplicable, de interacciones de comunicación durante la realización del trabajo (tales como, llamadas telefónicas, correos electrónicos, conversaciones de mensajes, etc.):

- A solicitud de nuestro Cliente: evaluación del servicio proporcionado por Teleperformance (por ejemplo, KPI contractuales); formación / coaching de empleados sobre el material del Cliente; mejora de la calidad del servicio (por ejemplo, inteligencia empresarial, análisis de voz); actualizar los servicios prestados por el Cliente; implementación de políticas de cumplimiento; almacenamiento / archivo de la interacción para su recuperación con fines de libertad condicional en caso de una reclamación; y / o almacenamiento / archivo de prueba de la celebración de un contrato o ejecución de un contrato.

- Para Teleperformance con el propósito de: capacitación / entrenamiento de empleados, mejora de sus habilidades; evaluación de empleados, por ejemplo, para determinar su salario variable; gestión de los procedimientos disciplinarios (por ejemplo, después de un incidente de fraude o conducta no conforme); y / o gestión de procedimientos judiciales y / o penales (por ejemplo, después de un incidente de fraude o comportamiento de incumplimiento).

h) TP Coaching (sesiones de grabación de audio / video): La gerencia utiliza TP Coaching para observar y evaluar las interacciones entre agentes y supervisores con el propósito de capacitar y mejorar el desempeño de los empleados. Las sesiones de TP Coaching se registran y / o almacenan con los siguientes fines: formación / coaching de los empleados, mejora de sus habilidades; demostración de mejores prácticas / técnicas de comunicación efectivas; evaluación del servicio proporcionado por Teleperformance a los Clientes (por ejemplo, KPI contractuales); formación / coaching de empleados sobre el material del Cliente; y mejora de la calidad del servicio.

i) CCTV y control de acceso: para proteger la seguridad de nuestros empleados, visitantes y negocios, Teleperformance utiliza CCTV y video, credenciales de seguridad (incluyendo identificación con foto) y registros de entrada / salida para monitorear los puntos de acceso del edificio y el acceso a áreas y sistemas seguros. Generar y mantener información sobre correcciones disciplinarias, investigaciones internas y externas sobre su desempeño en materia de protección de datos, confidencialidad y cumplimiento de políticas internas.

Datos Personales que transferimos

Podemos divulgar sin requerir su consentimiento, sus Datos Personales a instituciones u oficinas gubernamentales, según lo requiera o lo permita la ley local. Podemos divulgar sus Datos Personales a petición suya (p.ej. al proporcionar referencias laborales a otros posibles empleadores).

Podemos divulgar sus Datos Personales a un tercero para cualquiera de los fines comerciales que se le comunicaron en el momento de la recopilación de dichos Datos Personales, su contrato de trabajo, en este o en otro Aviso de privacidad. Cuando divulgamos Datos Personales con un propósito comercial, celebramos un contrato que describe el propósito y requiere que el destinatario mantenga la confidencialidad de los Datos Personales y no los use para ningún propósito excepto para ejecutar el contrato.

Podemos divulgar sus Datos Personales con fines comerciales, a las siguientes categorías de terceros, dentro y fuera de Costa Rica:

a) Compañías controladoras, filiales, subsidiarias, o a otras empresas que forman parte de Grupo Teleperformance;
b) Proveedores de servicios; y
c) Clientes.

Cómo guardamos los Datos Personales

Nosotros retenemos sus Datos Personales por el tiempo que es necesario para dar cumplimiento con los propósitos identificados anteriormente sujeto a los limites establecidos en la legislación aplicable con un máximo de 10 años; información guardada por más de dicho periodo será desasociada de su propietario.

Tus Derechos de Privacidad

Usted tiene derechos relacionados a sus Datos Personales, tales como el derecho de acceder a su información personal, rectificación o eliminación de los mismos y para consentir la transmisión de sus datos. Teleperformance deberá de cumplir con las solicitudes de la persona, sin costo alguno, y resolver de conformidad dentro de cinco días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud.

a) ***Ser informado*** acerca del tratamiento de sus Datos Personales, por escrito y en de manera clara, por medios electrónicos o físicos, acerca del registro propiedad del propietario, aún y cuando la solicitud solamente incluye un aspecto de la información personal. Este reporte no podrá, en ningún caso, revelar información de terceras personas, aún cuando esta relacionada a la persona correspondiente, excepto cuando se intenta establecer un juicio criminal.
b) ***Acceder*** *a t*odos y cada uno de los Datos Personales que podamos tener sobre usted. La solicitud para acceder a su información personal no tiene costo, sin embargo, podemos cobrar los costos de reproducción. La información será guardada de forma que garantice realmente el derecho de acceso por la parte interesada.
c) **Para tener conocimiento**, del sistema, programa, método o proceso utilizado en el procesamiento de sus datos personales.
d) **Oponerse** su consentimiento si no desea que continuemos procesando sus Datos Personales.
e) **Rectificar** cualquiera Datos Personales que tengamos sobre usted que sea inexacto o incorrecto. Tiene derecho a obtener la rectificación de datos personales y la actualización o eliminación de los mismos cuando han sido transmitidos en violación de las estipulaciones legales, en particular debido a la naturaleza incompleta o incorrecta de los datos, o porque han sido recolectados sin la autorización del propietario. Cualquier propietario de los datos podrán solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación actualización, cancelación o eliminación y cumplimiento con la garantía de confidencialidad respecto sus datos personales.

Para realizar una solicitud a fin de ejercer sus derechos de privacidad, puede utilizar el enlace en nuestro sitio web (Teleperformance.com) o enviarnos un correo electrónico a **privacyrequests@teleperformance.com.** Nosotros vamos a responder de manera que sea consistente con la legislación aplicable después de recibida. Usted deberá de incluir en su solicitud la siguiente información: i) nombre completo del Sujeto de Datos; (ii) Identificación

Oficial o representación legal del Sujeto de Datos; (iii) Descripción completa de los derechos que usted quiere solicitar.

Teleperformance no lo discriminará por haber realizado una solicitud de ejercicio de sus derechos de privacidad. Nada de lo establecido en el presente Aviso de Privacidad limitará los derechos que usted tiene como titular de los Datos Personales de acuerdo con la legislación de Costa Rica.

Teleperformance no utiliza sus Datos Personales como parte del Programa de Incentivos Financieros.

Cambios en nuestro Aviso de Privacidad

Nos reservamos el derecho de modificar este Aviso de Privacidad a nuestra discreción, en cualquier momento. Cuando realicemos cambios al presente Aviso de Privacidad, le notificaremos a través y/o le notificaremos en nuestra página de internet y requeriremos tu consentimiento.

Información de Contacto de la Oficina del Responsable de la Protección de Datos

Si quiere ponerse en contacto con nuestra Oficina del Responsable de la Protección de Datos con respecto a cualquier pregunta, quejas y/o aclaraciones, usted puede contactar al funcionario de Protección de Datos a través de correo electrónico a:

	ENTIDAD	**DETALLES DE CONTACTO**
1.	Costa Ricar Contact Center CRCC, S.A.	150 metros este Plaza Mayor, Pavas, San Jose, Costa Rica, 10109

Reconocimiento y consentimiento

Reconozco haber recibido y entender este Aviso de Privacidad después de haber leído el mismo. Yo, _____ (nombre completo del empleado), con documento de identidad número _____, en mi carácter de empleado de Teleperformance, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales en Contra del Tratamiento de Datos Personales número 8968 y considerando que Teleperformance tiene una base de datos, expresamente autorizo lo siguiente:

Acceder, tratar, usar, revisar, recabar, almacenar, copiar, retener, ceder, transferir, transmitir, transferir, adquirir y compartir información relacionada con mis datos personales, incluyendo, información relacionada con los datos de uso restringido que he proporcionado o he proporcionado previo a la promulgación de este acto a Teleperformance. También autorizo el uso de datos que Teleperformance obtenga como resultado de la búsqueda en páginas de internet, consulta, solicitud o contratación de cualquier servicio o producto, de cualquier transacción u operación llevada a cabo por el proveedor, o información de terceras personas con los que Teleperformance haya celebrado una colaboración, crédito o contrato de correspondencia directa o indirectamente, sin importar la compañía para la cual usted

haya entregado datos personales. También acuerdo que: a) el receptor de la información es Teleperformance, y aquellas entidades con las que tiene un contrato de colaboración, crédito o correspondencia, b) la información puede ser consultada por los funcionarios de Teleperformance y aquellos indicados en el párrafo a) arriba, en cualquier tiempo hasta por un máximo de diez años, c) el propósito de recabar estos datos corresponde al proceso de solicitud de trabajo, incluyendo administración de reclutamiento, y revisión de antecedentes y/o referencias para poder cumplir con las obligaciones legales y para legitimar los intereses de negocio al evaluar una posición en la compañía, d) la entrega de mi información para el uso de Teleperformance no constituye una violación a las estipulaciones del artículo 196 bis del Código Criminal respecto a la violación de datos personales.

Reconozco que de acuerdo con los términos establecidos en la Ley No. 8968, Telperformance me ha informado de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, información y oposición, relacionados con la información que he entregado.

He sido informado de que la entrega de la información es opcional, sin embargo, acepto que el no entregarla puede resultar en la falta de procesamiento sus requerimientos de empleo, llevar a cabo nuestras obligaciones bajo su contrato de trabajo existente y su posibilidad de disfrutar los beneficios de mi empleo con ustedes. He sido informado de que la entrega de la información marcada como sensible es opcional, el no entregar dicha información no tendrá alguna consecuencia en mi estatus como empleado.

Declaro que he leído y he reconocido el extracto de la Ley de Protección de Datos Personales en Contra del Tratamiento de Datos Personales número 8968 y confirmo que entiendo que Teleperformance, a través de su departamento de Recursos Humanos, me ha explicado el alcance de mis declaraciones al haber otorgado el consentimiento informado conforme a lo establecido arriba. Firmo esta Notificación de Privacidad como una indicación de mi aceptación, en la ciudad de _____, el día _____ del mes de _____ de _____.

_____
Nombre y firma del empleado

_____
Fecha