



**Teleperformance**

Transforming Passion into Excellence

# *Datenschutzrichtlinie der Teleperformance Group*



*Each  
Interaction  
Matters*

# *Dokumentenkontrolle*

Genehmigt am: 12.3.2018

Datum des Inkrafttretens: 25.5.2018

Version: 2.6

*TP Standard*  
*Teil 1: Einführung*



## Teil I: Einführung

### I Begriffsbestimmungen

„Angemessenes Land“ bezieht sich auf Länder, Territorien oder bestimmte Teile innerhalb eines Landes oder auf Organisationen, die sich außerhalb des EWR befinden und die nach dem Urteil der Europäischen Kommission ein angemessenes Schutzniveau für personenbezogene Daten gewährleisten. Angemessenes Land beinhaltet jeden weiteren Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission, wie z. B. den EU-US-Datenschutzschild. Die Liste der angemessenen Länder ist verfügbar unter:

[https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en).

„VUR“ ist die Kurzform für verbindliche Unternehmensregeln; sie stellen einen Rechtsmechanismus dar, der innerhalb der Gruppe die Übertragung personenbezogener Daten ermöglicht, die aus dem EWR stammen oder dort verarbeitet werden.

„Kunde“ bezeichnet einen Dritten, für den Teleperformance Dienstleistungen erbringt, die in einem zwischen Teleperformance und dem Kunden abgeschlossenen Vertrag beschrieben sind. In dieser Situation agiert der Kunde als Datenverantwortlicher in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch Teleperformance, das seinerseits im Auftrag des Kunden als Datenverarbeiter fungiert.

„CNIL“ steht für Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, die französische Datenschutzbehörde (DSB) und leitende Datenschutzbehörde für Teleperformance.

„CPO“ steht für Chief Privacy Officer (Leitender Datenschutzbeauftragter).

„Datenverantwortlicher“ bezeichnet die natürliche oder juristische Person, die Behörde, Agentur oder sonstige Stelle, die allein oder gemeinsam mit anderen die Zwecke und Mittel der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bestimmt.

„Datenverarbeiter“ bezeichnet die natürliche oder juristische Person, die Behörde, Agentur oder sonstige Stelle, die Ihre personenbezogenen Daten im Auftrag des Datenverantwortlichen verarbeitet.

„DSB“ steht für eine Datenschutzbehörde.

„DPO“ bezeichnet den designierten Datenschutzbeauftragten, wenn dies durch geltende Gesetze und Vorschriften vorgeschrieben ist.

„Betroffene Person“ bezieht sich auf eine natürliche Person, die durch ihre personenbezogenen Daten identifiziert wird oder identifizierbar ist. Eine

identifizierbare natürliche Person ist eine Person, die direkt oder indirekt identifiziert werden kann, insbesondere durch Bezugnahme auf eine Kennung wie einen Namen, eine Identifikationsnummer, Standortdaten, eine Online-Kennung oder auf einen oder mehrere Faktoren, die für die physische, physiologische, genetische, geistige, wirtschaftliche, kulturelle oder soziale Identität dieser natürlichen Person spezifisch sind.

„EWR“ steht für Europäischer Wirtschaftsraum und beinhaltet alle Mitgliedsstaaten der Europäischen Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen.

„Gruppe“ bezieht sich auf die Teleperformance SE und alle Tochterunternehmen, die ganz oder teilweise, direkt oder indirekt, im Besitz der Teleperformance SE sind.

„Lokaler Datenschutzleiter“ bezeichnet die primäre Anlaufstelle zwischen dem TP-Unternehmen oder lokalen Funktionsbereich, für das oder den er verantwortlich ist, und dem Datenschutzbüro.

„Personenbezogene Daten“ beziehen sich auf alle Informationen im Zusammenhang mit einer betroffenen Person, wie hierin oben definiert.

„Datenschutzbüro“ bezieht sich auf den Chief Privacy Officer und die drei Senior Vice Presidents of Privacy.

„Verarbeiten“ oder „Verarbeitung“ im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten bezieht sich auf alle Vorgänge oder Gruppen von Vorgängen, die für Ihre personenbezogenen Daten automatisch oder nicht automatisch durchgeführt werden, darunter Erfassung, Aufzeichnung, Organisation, Strukturierung, Speicherung, Aufzeichnung, Anpassung oder Änderung, Abruf, Konsultation, Nutzung, Offenlegung durch Übertragung, Verbreitung oder sonstige Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten, Abstimmung oder Kombination, Einschränkung, Löschung oder Vernichtung.

„Profilerstellung“ bezieht sich auf jede Form der automatisierten Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, die in der Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten zur Bewertung bestimmter persönlicher Aspekte Ihrer Person besteht, insbesondere zur Analyse oder Vorhersage von Aspekten, die die Arbeitsleistung, die wirtschaftliche Lage, die Gesundheit, die persönlichen Vorlieben, die Interessen, die Zuverlässigkeit, das Verhalten, den Standort oder die Bewegungen von Ihnen betreffen.

„Sensible Daten“ beziehen sich auf personenbezogene Daten, die die rassische oder ethnische Herkunft, politische Ansichten, religiöse oder philosophische Überzeugungen oder Gewerkschaftszugehörigkeit offenbaren sowie auf die Verarbeitung genetischer Daten, biometrischer Daten zum Zweck der eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person oder auf Daten über die Gesundheit, das Sexualleben oder die sexuelle Ausrichtung.

„Unterauftragsverarbeiter“ bezeichnet ein TP-Unternehmen, das von einem im Auftrag eines Kunden als Datenverarbeiter agierenden TP-Unternehmen beauftragt wird.

„SV00“ steht für Senior Vice President of Privacy (Leitender Datenschutz-Vizepräsident). „Teleperformance-“ oder „TP-Unternehmen“ bezieht sich auf alle Tochterunternehmen der Gruppe.

„Dritt-Datenverarbeiter“ bezeichnet ein TP-fremdes Unternehmen, das von einem TP-Unternehmen mit der Verarbeitung personenbezogener Daten beauftragt wird.

„Unterauftragsverarbeiter“ bezeichnet ein TP-Unternehmen, das von einem anderen TP-Unternehmen, das als Datenverarbeiter agiert, mit der Verarbeitung personenbezogener Daten beauftragt wird.

## 2 Zweck

Diese Richtlinie (die „Richtlinie“) bringt die nachhaltige Verpflichtung der Teleperformance Group zum Ausdruck, Ihre Privatsphäre zu respektieren und Ihre personenbezogenen Daten zu schützen, unabhängig davon, ob Sie zu unseren Mitarbeitern, Lieferanten, Geschäftspartnern, Kunden und ihren jeweiligen Endkunden gehören. Ihr Zweck ist es, geeignete Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, wenn die Gruppe oder eines der TP-Unternehmen Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet.

Im Einklang mit den in den EWR-Ländern geltenden Datenschutzgesetzen und -vorschriften stellt die Richtlinie auch einen Rechtsmechanismus (d. h. „verbindliche Unternehmensregeln“) dar, der internationale Datenübertragungen innerhalb der Gruppe ermöglicht, wenn Teleperformance als Datenverantwortlicher oder Datenverarbeiter agiert, und zwar auch dann, wenn Teleperformance solche personenbezogenen Daten im Auftrag eines Kunden überträgt. Wenn personenbezogene Daten innerhalb der Gruppe im Auftrag eines Kunden übertragen werden, bleibt der Kunde dafür verantwortlich, (i) zu entscheiden, ob die Richtlinie angemessene Sicherheitsvorkehrungen für solche Übertragungen vorsieht und (ii) andere Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, wenn er sich entscheidet, sich nicht auf die Richtlinie zu verlassen.

## 3 Geltungsbereich

Die Richtlinie gilt global für alle TP-Unternehmen. Je nach Rolle eines TP-Unternehmens bei der Verarbeitung wendet es die Richtlinie wie folgt an:

- Wenn es personenbezogene Daten als Datenverantwortlicher verarbeitet, muss es die Teile 1 und 2 der Richtlinie einhalten;
- Wenn es personenbezogene Daten als Datenverarbeiter im Auftrag eines Kunden verarbeitet, muss es die Teile 1 und 3 der Richtlinie einhalten und die Anweisungen des Kunden befolgen, die im mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag dargelegt sind.

Einige TP-Unternehmen agieren möglicherweise als Datenverantwortlicher und Datenverarbeiter und müssen daher ggf. die Teile 1, 2 und 3 der Richtlinie einhalten.

Die Richtlinie legt globale Bestimmungen fest, die von allen TP-Unternehmen befolgt werden müssen. „EWR“- und „VUR“-Bestimmungen gelten zusätzlich zu diesen globalen Bestimmungen. Bestimmungen, die in der Richtlinie mit „EWR“ gekennzeichnet sind, gelten, wenn Ihre verarbeiteten personenbezogenen Daten den Gesetzen und Vorschriften in EWR-Ländern unterliegen. Bestimmungen, die in der Richtlinie mit „VUR“ gekennzeichnet sind, gelten in Fällen, in denen Ihre personenbezogenen Daten aus dem EWR an TP-Unternehmen in Ländern außerhalb des EWR übertragen werden.

## 4 Konflikte zwischen der Richtlinie und lokalen Gesetzen und Vorschriften

Wenn lokale Gesetze und Vorschriften ein höheres Niveau an Schutz für Ihre personenbezogenen Daten erfordern, haben sie Vorrang vor der Richtlinie. Darüber hinaus gelten die spezifischen Bestimmungen der Richtlinie nur, wenn lokale Gesetze und Vorschriften dies zulassen.

## *Part 2: Aktivitäten von Datenverantwortlichen*



## Part 2: Aktivitäten von Datenverantwortlichen

### 1 Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

#### 1.1 Zwecke der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

TP-Unternehmen, die als Datenverantwortliche agieren, verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten für geschäftsbezogene Zwecke. Zu den Kategorien der betroffenen Personen und personenbezogenen Daten und zu den Verarbeitungszwecken gehören u. a. folgende:

(1) Mitarbeiter, Zeitarbeiter, Bewerber, unabhängige Auftragnehmer und Auszubildende, für Personalmanagementprozesse, die jede Art von Verarbeitung umfassen und die Personalbeschaffung, Personaleinsatzplanung, Schulungs- und Leistungsmanagement, Vergütung und Sozialleistungen, Urlaubs- und Sozialleistungsmanagement, Gehaltsabrechnungen, Mitarbeiterinformations- und Kompetenzmanagement, Mitarbeiterbefragungen, Entlassungsgespräche und -prozesse sowie Gesundheit und Sicherheit beinhalten können. Diese Verarbeitung umfasst personenbezogene Daten des Personals, darunter u. a. grundlegende persönliche Details (z. B. vollständiger Name, Alter und Geburtsdatum); Ausbildung, Berufserfahrung und Mitgliedschaften (z. B. Ausbildungs- und Schulungsverlauf, Sprachen, Gewerkschaftsmitgliedschaft); Reise- und Speseninformationen von Mitarbeitern (z. B. Reisebuchungsdaten, Ernährungsbedürfnisse, Pass- und Visadaten); Familie, Lebensstil und soziale Umstände (z. B. Familienstand, Notfallkontaktdaten, Religion oder religiöse Überzeugungen); grundlegende Details des Personals (z. B. Stellenbezeichnung, Rolle, Bürostandort, Anfangsdatum); Daten im Zusammenhang mit Gesundheit, Fürsorge und Abwesenheit (z. B. Abwesenheitsgrund, Behinderung, Zugang, besondere Bedürfnisse); Daten in Bezug auf Mitarbeiterschulungen und -leistungen (z. B. Disziplinarmaßnahmen, Leistungsbewertung, Anrufaufzeichnung); finanzielle Details (z. B. Bankverbindung, nationale Sozialversicherungsnummer, Bonuszahlungen); Foto-, Video- und Standortinformationen (z. B. Bilder von Überwachungskameras, Tracking-Daten); Identitätskontrollen und Hintergrundüberprüfungen (z. B. Ergebnisse von Überprüfungen der kriminellen Vorgeschichte, Nachweis der Arbeitseignung); Kontoanmeldedaten (z. B. Benutzername, Kennwort, Sicherheitsfragen).

(2) Kunden, für das Kundenbeziehungsmanagement, das jede Art der Verarbeitung umfassen und die Anbahnung neuer Geschäftsbeziehungen, Vertrieb, Marketing, Vertragsverhandlungen, Marktforschung, Pflege bestehender Geschäftsbeziehungen, Rechnungsstellung, Kundenleistungen, Bearbeitung von Anfragen sowie die Erfüllung gesetzlicher und behördlicher Auflagen

beinhalten kann. Diese Verarbeitung umfasst personenbezogene Daten von Kunden, darunter u. a. grundlegende persönliche Details (z. B. vollständiger Name); Foto-, Video- und Standortinformationen (z. B. Bilder von Überwachungskameras); Identitätskontrollen und Hintergrundüberprüfungen (z. B. Ergebnisse von Überprüfungen der kriminellen Vorgeschichte, Bonitätsprüfungen).

(3) Andere Parteien, zur Sicherstellung sonstiger Geschäftsvorgänge, die jede Art von Verarbeitung umfassen und Lieferanten- und Zulieferermanagement, Compliance, Berichterstattung, Due Diligence, Gebäude- und Anlagenmanagement, IT und Kundenbefragungen sowie die Erfüllung gesetzlicher und behördlicher Auflagen beinhalten können. Diese Verarbeitung umfasst personenbezogene Daten von Dritten, darunter u. a. grundlegende persönliche Details (z. B. vollständiger Name); Geschäftsaktivitäten (z. B. gelieferte Waren oder Dienstleistungen); finanzielle Details (z. B. Bankverbindung); Foto-, Video- und Standortinformationen (z. B. Bilder von Überwachungskameras); Identitätskontrollen und Hintergrundüberprüfungen (z. B. Ergebnisse von Überprüfungen der kriminellen Vorgeschichte).

#### 1.2 Zu befolgende Regeln bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen und sensiblen Daten

Jedes TP-Unternehmen und seine Mitarbeiter müssen bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten die folgenden Grundsätze beachten:

##### 1.2.1. Gerechtigkeit und Rechtmäßigkeit

TP-Unternehmen müssen sich bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen und sensiblen Daten in Übereinstimmung mit den geltenden lokalen Gesetzen und Vorschriften stets auf eine Rechtsgrundlage stützen.

##### EWR & VUR

Wenn die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften unterliegt, stützen sich die TP-Unternehmen auf eine der folgenden Grundlagen:

- Sie haben Ihre Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für einen oder mehrere spezifische Zwecke gegeben;
- Die Verarbeitung ist notwendig, um einen Vertrag zwischen Ihnen und dem Datenverantwortlichen zu erfüllen oder um vor Vertragsabschluss auf Ihren Wunsch hin Schritte zu unternehmen;
- Die Verarbeitung ist notwendig zur Einhaltung von in einem EWR-Land geltenden Gesetzen oder Vorschriften, denen das TP-Unternehmen unterliegt;
- Die Verarbeitung ist notwendig, um Ihre wesentlichen Interessen oder diejenigen einer anderen natürlichen Person zu schützen;
- Die Verarbeitung ist notwendig zur Erfüllung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse oder in Ausübung einer offiziellen Befugnis für das TP-Unternehmen oder einen Dritten, an den Ihre personenbezogenen Daten weitergegeben werden, durchgeführt wird;

- Die Verarbeitung ist notwendig für die berechtigten Interessen des TP-Unternehmens oder des Dritten, an den Ihre personenbezogenen Daten weitergegeben werden, es sei denn, Ihre Interessen oder Grundrechte und -freiheiten haben Vorrang vor diesen Interessen.

Wenn die Verarbeitung Ihrer sensiblen Daten den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften unterliegt, stützen sich die TP-Unternehmen auf eine der folgenden Grundlagen:

- Sie haben Ihre ausdrückliche Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer sensiblen Daten für einen oder mehrere spezifische Zwecke gegeben, es sei denn, dies ist durch die für das TP-Unternehmen in einem EWR-Land geltenden Gesetze und Vorschriften untersagt;
- Die Verarbeitung ist notwendig zur Ausübung Ihrer Pflichten und spezifischen Rechte bzw. derjenigen des TP-Unternehmens im Bereich des Arbeitsrechts und des Sozialversicherungs- und Sozialschutzrechts und insoweit sie durch die für das TP-Unternehmen in einem EWR-Land geltenden Gesetze und Vorschriften erlaubt ist, wobei die Gesetze und Vorschriften geeignete Sicherheitsvorkehrungen vorsehen;
- Die Verarbeitung ist notwendig, um Ihre wesentlichen Interessen oder diejenigen einer anderen Person zu schützen, für den Fall, dass Sie körperlich oder rechtlich nicht in der Lage sind, Ihre Einwilligung zu erteilen;
- Die Verarbeitung erfolgt – mit geeigneten Sicherheitsvorkehrungen – im Rahmen der rechtmäßigen Aktivitäten einer Stiftung, eines Verbands oder einer anderen gemeinnützigen Einrichtung mit politischen, philosophischen, religiösen oder gewerkschaftlichen Zielen und unter der Bedingung, dass sich die Verarbeitung ausschließlich auf die Mitglieder der Einrichtung oder auf Personen bezieht, die im Zusammenhang mit deren Zwecken in regelmäßigem Kontakt mit ihr stehen, und dass Ihre personenbezogenen Daten ohne Ihre Einwilligung nicht an Dritte weitergegeben werden;
- Die Verarbeitung bezieht sich auf personenbezogene Daten, die Sie offenkundig veröffentlicht haben;
- Die Verarbeitung ist notwendig für die Begründung, Ausübung oder Abwehr von Rechtsansprüchen oder wenn Gerichte in ihrer richterlichen Eigenschaft handeln;
- Die Verarbeitung Ihrer sensiblen Daten ist notwendig für die Zwecke der vorbeugenden oder Arbeitsmedizin, für die Beurteilung der Arbeitsfähigkeit des Mitarbeiters, die medizinische Diagnose, die Bereitstellung von Gesundheits- oder Sozialfürsorge bzw. der entsprechenden Behandlung oder die Verwaltung von Gesundheits- oder Sozialfürsorgesystemen und -leistungen auf der Grundlage der für

die EWR-Länder geltenden Gesetze und Vorschriften, und wenn diese sensiblen Daten gemäß einem Vertrag mit einer Gesundheitsfachkraft verarbeitet werden, die nach den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften der beruflichen Geheimhaltungspflicht unterliegt, oder von einer anderen Person, die ebenfalls einer entsprechenden Geheimhaltungspflicht unterliegt.

Bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit strafrechtlichen Verurteilungen und Straftaten oder damit verbundenen Sicherheitsmaßnahmen, die den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften unterliegen, dürfen TP-Unternehmen diese personenbezogenen Daten nur unter behördlicher Aufsicht verarbeiten oder wenn die Verarbeitung durch die in den EWR-Ländern geltenden Gesetze und Vorschriften erlaubt ist, die angemessene Sicherheitsvorkehrungen für Ihre Rechte und Freiheiten vorsehen.

Wenn eine Verarbeitung auf Ihrer Einwilligung basiert, müssen TP-Unternehmen:

- sicherstellen, dass Ihre Einwilligung freiwillig und nach entsprechender Unterrichtung erfolgt, spezifisch ist und unmissverständlich (durch eine Erklärung oder eine eindeutige Bestätigung) Ihren Willen zur Zustimmung zur Verarbeitung widerspiegelt;
- sicherstellen, dass Sie Ihre Einwilligung jederzeit problemlos widerrufen können und vor Erteilung der Einwilligung über diese Möglichkeit informiert werden;
- Prozesse zur Aufzeichnung der Erteilung und des Widerrufs Ihrer Einwilligung einführen und pflegen;
- sicherstellen, dass bei Erteilung Ihrer Einwilligung im Rahmen einer schriftlichen Erklärung, die auch andere Angelegenheiten betrifft, die Einwilligung in verständlicher Form, in klarer und deutlicher Sprache präsentiert wird und eindeutig von den anderen Angelegenheiten zu unterscheiden ist.

### **1.2.2. Transparenz**

Vor der Erfassung personenbezogener Daten stellen die TP-Unternehmen Ihnen alle Informationen zur Verfügung, die nach den geltenden Gesetzen und Vorschriften erforderlich sind, und zumindest die Identität und die Kontaktdaten des Datenverantwortlichen und ggf. seines Vertreters; die Zwecke der Verarbeitung; die Empfänger oder Kategorien von Empfängern Ihrer personenbezogenen Daten; und die Existenz Ihrer Rechte auf Zugriff auf und Berichtigung Ihrer personenbezogenen Daten.



### 1.2.2.1 Personenbezogene Daten, die direkt von Ihnen eingeholt werden

Darüber hinaus stellen die TP-Unternehmen Ihnen die nachfolgend aufgeführten Informationen schriftlich oder auf andere Weise, gegebenenfalls auch in elektronischer Form, zur Verfügung, die in prägnanter, transparenter und leicht zugänglicher Form, in klarer und verständlicher Sprache bereitzustellen sind:

- Gegebenenfalls die Kontaktdaten des SVPP und/oder DPO;
- Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung;
- Das berechtigte Interesse des TP-Unternehmens oder eines Dritten, wenn dieses Interesse die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung bildet;
- Bei Übertragungen in Länder außerhalb des EWR die Absicht des TP-Unternehmens, Ihre personenbezogenen Daten in Länder außerhalb des EWR zu übertragen, die zum Schutz Ihrer übertragenen personenbezogenen Daten getroffenen Maßnahmen und die Mittel, mit denen Sie eine Kopie der Daten anfordern können, oder wo sie zur Verfügung gestellt wurden;
- Der Zeitraum, für den Ihre personenbezogenen Daten gespeichert werden, oder, falls nicht möglich, die Kriterien, nach denen dieser Zeitraum festgelegt wird;
- Die Existenz Ihrer Rechte auf:
  - Zugriff auf und Löschung Ihrer personenbezogenen Daten, auf Einschränkung der Verarbeitung, auf Datenübertragbarkeit und auf Widerspruch gegen die Verarbeitung. Sie werden von diesem Widerspruchsrecht deutlich und getrennt von anderen Informationen in Kenntnis gesetzt, wenn die Verarbeitung auf dem berechtigten Interesse des Datenverantwortlichen beruht oder wenn Ihre personenbezogenen Daten für Direktmarketingzwecke verarbeitet werden;
  - jederzeitigen Widerruf der Einwilligung, wenn die Einwilligung die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen oder sensiblen Daten bildet. Ein solcher Widerruf berührt nicht die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, die vor Ihrem Antrag auf Widerruf Ihrer Einwilligung durchgeführt wurde;
  - Einreichung einer Beschwerde bei der zuständigen Datenschutzbehörde im EWR;
- Ob die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten eine gesetzliche oder vertragliche Bestimmung ist oder eine Voraussetzung für den Abschluss eines Vertrags, ob Sie verpflichtet sind, Ihre personenbezogenen Daten zur Verfügung zu stellen, und über mögliche Folgen, wenn Sie

sie nicht zur Verfügung stellen;  
• Die Existenz automatisierter Entscheidungsfindung, einschließlich der Profilerstellung, und aussagekräftige Informationen über die damit verbundene Logik sowie die Bedeutung und vorhersehbaren Folgen einer solchen Verarbeitung für Sie.

TP-Unternehmen, die Ihre personenbezogenen Daten zu einem anderen Zweck als dem ursprünglichen Zweck verarbeiten wollen, stellen Ihnen vor der weiteren Verarbeitung Informationen über diesen anderen Zweck sowie alle relevanten Informationen zur Verfügung, die oben aufgeführt sind.

### 1.2.2.2 Personenbezogene Daten, die nicht direkt von der betroffenen Person eingeholt werden

Wenn Ihre personenbezogene Daten nicht direkt von Ihnen eingeholt werden, müssen Ihnen die gleichen Informationen zur Verfügung gestellt werden, die in Absatz 1.2.2.1 oben aufgeführt sind, außerdem die Kategorien der betreffenden personenbezogenen Daten, die Quelle, aus der Ihre personenbezogenen Daten stammen, und ob sie aus öffentlich zugänglichen Quellen stammen.

Wenn Sie diese Informationen noch nicht erhalten haben, müssen sie Ihnen innerhalb eines Monats nach Einholung Ihrer personenbezogenen Daten unter Berücksichtigung der besonderen Umstände, unter denen Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden, zur Verfügung gestellt werden, oder, wenn Ihre personenbezogenen Daten zur Kommunikation mit Ihnen verwendet werden sollen, spätestens zum Zeitpunkt der ersten Kommunikation mit Ihnen, oder, wenn eine Weitergabe an einen Dritten geplant ist, spätestens zum Zeitpunkt der ersten Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten.

Diese Informationen sind nicht erforderlich, wenn sich ihre Bereitstellung als unmöglich erweist oder mit unverhältnismäßigem Aufwand verbunden wäre, wenn die Erfassung oder Offenlegung von den geltenden Gesetzen und Vorschriften ausdrücklich gefordert wird oder wenn Ihre personenbezogenen Daten aufgrund einer beruflichen Geheimhaltungspflicht, die durch die in den EWR-Ländern geltenden Gesetze und Vorschriften vorgeschrieben ist, vertraulich behandelt werden müssen.

TP-Unternehmen, die Ihre personenbezogenen Daten zu einem anderen Zweck als dem ursprünglichen Zweck verarbeiten wollen, stellen Ihnen vor der weiteren Verarbeitung Informationen über diesen anderen Zweck sowie alle relevanten Informationen zur Verfügung, die oben aufgeführt sind.

Wenn es die geltenden Gesetze und Vorschriften erfordern, müssen Benachrichtigungen oder Registrierungen bei einer Datenschutzbehörde von TP-Unternehmen durchgeführt werden.

Eine aktuelle öffentliche Version dieser Richtlinie und eine aktuelle Liste der an die Richtlinie gebundenen TP-Unternehmen werden Ihnen auf der Website der Gruppe unter <http://www.teleperformance.com/en-us/privacy-policy/> leicht zugänglich gemacht.

### 1.2.3. Zweckbindung

TP-Unternehmen dürfen Ihre personenbezogenen Daten nur für einen oder mehrere festgelegte, ausdrückliche und rechtmäßige Zwecke verarbeiten und sie nicht auf eine Weise weiterverarbeiten, die im Widerspruch zu diesen Zwecken steht.

### 1.2.4. Datenqualität

Ihre personenbezogenen Daten müssen für die Zwecke, für die sie verarbeitet werden, angemessen, relevant und verhältnismäßig sein.

Es liegt in Ihrer Verantwortung, Teleperformance über Ungenauigkeiten oder Aktualisierungen Ihrer personenbezogenen Daten zu informieren. Teleperformance unternimmt jedoch angemessene Anstrengungen, damit seine Datenbanken so genau und aktuell wie möglich sind, einschließlich der Löschung Ihrer ungenauen personenbezogenen Daten.

### 1.2.5. Aufbewahrung von Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden nicht länger als nötig aufbewahrt, und die Aufbewahrung erfolgt entsprechend den folgenden Regeln:

- Der Aufbewahrungszeitraum, in dem Ihre personenbezogenen Daten beibehalten werden, wird regelmäßig überprüft;
- Dieser Aufbewahrungszeitraum ist für die Zwecke der Verarbeitung angemessen, und Ihre personenbezogenen Daten werden nicht mehr aufbewahrt, sobald die Zwecke erfüllt sind;
- Sobald sie nicht mehr benötigt werden, werden Ihre personenbezogenen Daten auf sichere Weise gelöscht oder anonymisiert, um den Schutz vor unberechtigtem oder nicht gerechtfertigtem Zugriff zu gewährleisten.

## 2 Ihre Rechte im Zusammenhang mit Ihren personenbezogenen Daten

### 2.1 Rechte betroffener Personen auf Zugriff, Berichtigung, Löschung oder Widerspruch

Wenn es die geltenden Gesetze und Vorschriften erfordern, gewähren TP-Unternehmen Ihnen das Recht auf Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten, die vom TP-Unternehmen verarbeitet werden.

Wenn es die geltenden Gesetze und Vorschriften erfordern, gewähren TP-Unternehmen Ihnen zudem die Möglichkeit, Ihre personenbezogenen Daten unverzüglich zu berichtigen, wenn sie unvollständig oder ungenau sind, unter anderem durch Bereitstellung einer ergänzenden Erklärung.

TP-Unternehmen müssen sich an das in Anhang 1 der Richtlinie beschriebene Verfahren halten, wenn sie auf Ihre Anträge auf Zugriff, Berichtigung, Löschung und Widerspruch reagieren

**EWR  
&  
VUR**

#### 2.1.1 Zugriffsrecht

Sie erhalten Zugriff auf Folgendes:

- Bestätigung, ob das TP-Unternehmen Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet;
- Erläuterung der Zwecke der Verarbeitung, die Kategorien personenbezogener Daten und die Empfänger oder Kategorien von Empfängern, an die Ihre personenbezogenen Daten weitergegeben werden (insbesondere Empfänger in Ländern außerhalb des EWR), sowie die entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen für solche Übertragungen;
- Soweit möglich, den Zeitraum, für den Ihre personenbezogenen Daten gespeichert werden, oder, falls dies nicht möglich ist, die Kriterien zur Festlegung dieses Zeitraums;
- Mitteilung Ihrer personenbezogenen Daten, die verarbeitet werden oder wurden, und alle verfügbaren Informationen über ihre Herkunft, wenn Ihre personenbezogenen Daten nicht von Ihnen eingeholt werden;
- Die Existenz Ihres Rechts, vom TP-Unternehmen die Berichtigung oder Löschung Ihrer personenbezogenen Daten oder die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen oder dieser Verarbeitung zu widersprechen;
- Das Recht, eine Beschwerde bei einer zuständigen Datenschutzbehörde im EWR einzureichen;
- Wenn das TP-Unternehmen Entscheidungen trifft, die ausschließlich auf der automatisierten Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten beruhen, einschließlich der Profilerstellung, aussagekräftige Informationen über die mit der automatischen Verarbeitung verbundene Logik sowie die Bedeutung und die vorhersehbaren Folgen einer solchen Verarbeitung für Sie.

TP-Unternehmen dürfen einen Zugriffsantrag nur ablehnen, wenn sie Folgendes nachweisen können:

- Das TP-Unternehmen kann Ihre Identität nicht verifizieren;
- Ihr Recht auf einen solchen Antrag ist durch ein Gesetz oder eine Vorschrift, das bzw. die in einem EWR-Land gilt, ausdrücklich eingeschränkt;
- Ihr Antrag würde den Schutz der Rechte und Freiheiten Dritter beeinträchtigen, wenn die Bearbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und/oder andere Maßnahmen zur Abmilderung dieser Folgen nicht zumutbar sind.

### 2.1.2 Recht auf Löschung

TP-Unternehmen geben Ihnen die Möglichkeit, in folgenden Fällen die unverzügliche Löschung Ihrer personenbezogenen Daten zu beantragen:

- Ihre personenbezogenen Daten sind für die Zwecke, für die sie erfasst oder anderweitig verarbeitet wurden, nicht mehr erforderlich;
- Sie widerrufen die der Verarbeitung zugrunde liegende Einwilligung, und es liegt keine andere Rechtsgrundlage für die Verarbeitung vor;
- Sie widersprechen der Verarbeitung auf Grundlage der berechtigten Interessen des Datenverantwortlichen, wenn keine zwingenden berechtigten Gründe für die Verarbeitung bestehen, oder Sie widersprechen der Verarbeitung zu Direktmarketingzwecken;
- Ihre personenbezogenen Daten wurden unrechtmäßig verarbeitet;
- Ihre personenbezogenen Daten müssen aus Gründen der Einhaltung der in den EWR-Ländern geltenden Gesetze und Vorschriften, denen der Datenverantwortliche unterliegt, gelöscht werden.

Wenn Ihre personenbezogenen Daten, deren Löschung Sie beantragt haben, vom als Datenverantwortlicher agierenden TP-Unternehmen veröffentlicht wurden, informiert es unter Berücksichtigung der verfügbaren Technologie und der Durchführungskosten andere Datenverantwortliche, die Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, über Ihren Antrag, alle Links zu diesen personenbezogenen Daten bzw. Kopien oder Replikationen davon zu löschen.

TP-Unternehmen dürfen Ihren Löschantrag nur ablehnen, wenn sie Folgendes nachweisen können:

- Das TP-Unternehmen kann Ihre Identität nicht verifizieren;

- Ihr Recht auf einen solchen Antrag ist durch ein Gesetz oder eine Vorschrift, das bzw. die in einem EWR-Land gilt, ausdrücklich eingeschränkt;
- Ihr Antrag würde den Schutz der Rechte und Freiheiten Dritter beeinträchtigen, wenn die Bearbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und/oder andere Maßnahmen zur Abmilderung dieser Folgen nicht zumutbar sind;
- Die Verarbeitung ist notwendig für (i) die Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Informationsfreiheit; (ii) die Einhaltung einer rechtlichen Verpflichtung, die die Verarbeitung nach den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften erfordert, denen der Datenverantwortliche unterliegt; oder für (iii) die Begründung, Ausübung oder Abwehr von Rechtsansprüchen.

### 2.1.3 Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf Grundlage der berechtigten Interessen eines TP-Unternehmens, einschließlich der Profilerstellung, jederzeit zu widersprechen, es sei denn, diese Verarbeitung ist nach den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften zulässig. Wenn der Widerspruch gerechtfertigt ist, wird die Verarbeitung eingestellt, es sei denn, TP-Unternehmen können zwingende berechtigte Gründe für die Fortsetzung der Verarbeitung nachweisen, die Vorrang vor Ihren Interessen, Rechten und Freiheiten haben, oder sie ist für die Begründung, Ausübung oder Abwehr von Rechtsansprüchen notwendig.

Darüber hinaus haben Sie das Recht, der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zum Zweck des Direktmarketings (einschließlich Profilerstellung, soweit sie mit Direktmarketing im Zusammenhang steht) jederzeit auf Antrag und kostenlos zu widersprechen. Diese Verarbeitung wird so bald wie möglich eingestellt.

TP-Unternehmen dürfen einen Antrag nur ablehnen, wenn sie Folgendes nachweisen können:

- Das TP-Unternehmen kann Ihre Identität nicht verifizieren;
- Ihr Recht auf einen solchen Antrag ist durch ein Gesetz oder eine Vorschrift, das bzw. die in einem EWR-Land gilt, ausdrücklich eingeschränkt;
- Der Antrag würde den Schutz der Rechte und Freiheiten Dritter beeinträchtigen, wenn die Bearbeitung der personenbezogenen Daten und/oder andere Maßnahmen zur Abmilderung dieser Folgen nicht zumutbar sind

## 2.2 Ihr Recht auf Einschränkung der Verarbeitung

Sie haben das Recht, in folgenden Fällen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzuschränken und Ihre personenbezogenen Daten entsprechend trennen zu lassen:

- Sie fechten die Genauigkeit Ihrer personenbezogenen Daten an, wobei das als Datenverantwortlicher agierende TP-Unternehmen für einen bestimmten Zeitraum die Gelegenheit erhält, die Genauigkeit Ihrer personenbezogenen Daten zu überprüfen;
- Die Verarbeitung ist rechtswidrig, und Sie lehnen die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten ab und beantragen stattdessen eine Einschränkung ihrer Nutzung;
- Das TP-Unternehmen, das als Datenverantwortlicher agiert, benötigt Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für die Zwecke der Verarbeitung, sie werden aber von Ihnen zur Begründung, Ausübung oder Abwehr von Rechtsansprüchen benötigt;
- Sie haben auf Grundlage der berechtigten Interessen des Datenverantwortlichen Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt, bis zur Prüfung, ob die berechtigten Gründe des Datenverantwortlichen Vorrang vor Ihren Interessen haben.

Wenn die Verarbeitung eingeschränkt wird, dürfen TP-Unternehmen Ihre personenbezogenen Daten, mit Ausnahme der Speicherung, nur wie folgt verarbeiten:

- Mit Ihrer Einwilligung;
- Zur Begründung, Ausübung oder Abwehr von Rechtsansprüchen;
- Zum Schutz der Rechte einer anderen natürlichen oder juristischen Person;
- Aus Gründen des wichtigen öffentlichen Interesses im Sinne der in den EWR-Ländern geltenden Gesetze und Vorschriften.

Wenn TP-Unternehmen die Verarbeitung auf Ihren Antrag weiter eingeschränkt haben, informieren sie Sie über diese Verarbeitungseinschränkung, bevor sie aufgehoben wird.

TP-Unternehmen dürfen einen Einschränkungsantrag nur ablehnen, wenn sie Folgendes nachweisen können:

- Das TP-Unternehmen kann Ihre Identität nicht verifizieren;
- Ihr Recht auf einen solchen Antrag ist durch ein Gesetz oder eine Vorschrift, das bzw. die in einem EWR-Land gilt, ausdrücklich eingeschränkt;
- Ihr Antrag würde den Schutz der Rechte und Freiheiten Dritter beeinträchtigen, wenn die Bearbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und/oder andere Maßnahmen zur Abmilderung dieser Folgen nicht zumutbar sind.

TP-Unternehmen müssen sich an das in Anhang 1 der Richtlinie beschriebene Verfahren halten, wenn sie auf Ihre Einschränkungsanträge reagieren.

## 2.3 Your right for data portability

Wenn die Verarbeitung auf Ihrer Einwilligung oder einem Vertrag beruht und automatisiert erfolgt, haben Sie das Recht, Folgendes zu beantragen:

- Erhalt der personenbezogenen Daten, die Sie einem als Datenverantwortlicher agierenden TP-Unternehmen zur Verfügung gestellt haben, in einem strukturierten, allgemein gebräuchlichen und maschinenlesbaren Format;
- Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten an einen anderen Datenverantwortlichen, ohne Behinderung durch den ursprünglichen Datenverantwortlichen, oder direkte Übertragung der Daten von einem Datenverantwortlichen an einen anderen, sofern dies technisch möglich ist.

TP-Unternehmen dürfen einen Antrag auf Datenübertragbarkeit nur ablehnen, wenn sie Folgendes nachweisen können:

- Das TP-Unternehmen kann Sie nicht identifizieren;
- Ihr Recht auf einen solchen Antrag ist durch ein Gesetz oder eine Vorschrift, das bzw. die in einem EWR-Land gilt, ausdrücklich eingeschränkt;
- Ihr Antrag würde den Schutz der Rechte und Freiheiten Dritter beeinträchtigen, wenn die Bearbeitung der personenbezogenen Daten und/oder andere Maßnahmen zur Abmilderung dieser Folgen nicht zumutbar sind.

Ihr Antrag auf Übertragbarkeit Ihrer personenbezogenen Daten berührt nicht Ihr Recht auf Beantragung der Löschung gemäß Teil 2, Absatz 2.1.2 der Richtlinie und darf die Rechte und Freiheiten anderer nicht beeinträchtigen.

TP-Unternehmen müssen sich an das in Anhang 1 der Richtlinie beschriebene Verfahren halten, wenn sie auf Ihre Anträge auf Datenübertragbarkeit reagieren.

## 2.4 Automatisierte Einzelentscheidungen

Sie haben das Recht, jeder Entscheidung zu widersprechen, die ausschließlich auf der automatisierten Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten beruht (einschließlich Profilerstellung) und die eine rechtliche Auswirkung für Sie hat oder Sie auf andere Weise erheblich berührt.

TP-Unternehmen dürfen solche Anträge nur ablehnen, wenn sie nachweisen können, dass die Entscheidungen:

- für den Abschluss oder die Erfüllung eines Vertrags zwischen Ihnen und einem als Datenverantwortlicher agierenden TP-Unternehmen erforderlich sind oder auf Ihrer ausdrücklichen Einwilligung basieren. In solchen Fällen ergreifen TP-Unternehmen geeignete Maßnahmen, um Ihre Rechte, Freiheiten und berechtigten Interessen zu schützen, zumindest das Recht, von den TP-Unternehmen menschliche Eingriffe zu verlangen, Ihren Standpunkt darzulegen und die Entscheidung anzufechten;
- nach den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Verordnungen erlaubt sind, die zudem Maßnahmen zum Schutz Ihrer Rechte, Freiheiten und berechtigten Interessen vorsehen.

TP-Unternehmen dürfen Entscheidungen, die ausschließlich auf der automatisierten Verarbeitung Ihrer sensiblen Daten basieren, nur dann treffen, wenn sie geeignete Maßnahmen zum Schutz Ihrer Rechte, Freiheiten und berechtigten Interessen ergriffen haben und Sie Ihre ausdrückliche Einwilligung erteilt haben, oder wenn die Verarbeitung aus Gründen eines erheblichen öffentlichen Interesses auf Grundlage der in EWR-Ländern geltenden Gesetze und Vorschriften erforderlich ist.

TP-Unternehmen müssen sich an das in Anhang 1 der Richtlinie beschriebene Verfahren halten, wenn sie auf Ihren Widerspruch gegen Sie betreffende Entscheidungen reagieren, die auf automatisierter Verarbeitung (einschließlich Profilerstellung) beruhen.

## 3 Übertragungen personenbezogener Daten

### 3.1 Übertragungen innerhalb des EWR oder aus dem EWR in ein angemessenes Land

Dies beschreibt die Situation, wenn ein im EWR ansässiges TP-Unternehmen Ihre personenbezogenen Daten an einen der folgenden Empfänger überträgt:

- Ein anderes TP-Unternehmen oder einen Dritten, das bzw. der ebenfalls im EWR ansässig ist. Ein Beispiel wäre die Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten von einem TP-Unternehmen in Frankreich an ein TP-Unternehmen in Italien;
- Ein anderes TP-Unternehmen oder einen Dritten, das bzw. der in einem angemessenen Land ansässig ist. Ein Beispiel wäre die Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten von einem TP-Unternehmen in Spanien an einen Dritten in Argentinien.

Die in den EWR-Ländern geltenden Gesetze und Vorschriften erlauben die Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten zwischen Unternehmen im EWR oder von einem Unternehmen im EWR an ein anderes Unternehmen in einem angemessenen Land. Daher muss Teleperformance in solchen Fällen keine zusätzlichen Maßnahmen ergreifen.

### 3.2 Übertragungen aus dem EWR in ein unangemessenes Land

Dies beschreibt die Situation, wenn ein im EWR ansässiges TP-Unternehmen Ihre personenbezogenen Daten an ein anderes TP-Unternehmen oder an einen Dritten in einem unangemessenen Land überträgt. Ein Beispiel wäre die Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten von einem TP-Unternehmen in Irland an ein TP-Unternehmen in den Philippinen oder ein TP-Unternehmen in Deutschland, das die Dienste eines Dritten aus der Türkei in Anspruch nimmt.

Wenn ein TP-Unternehmen im EWR Ihre personenbezogenen Daten an ein anderes TP-Unternehmen in einem unangemessenen Land überträgt, ist eine solche Übertragung zulässig, sofern das empfangende TP-Unternehmen die Richtlinie umgesetzt hat und deren Bestimmungen erfüllt, einschließlich derjenigen, die mit „VUR“ gekennzeichnet sind.

Wenn ein TP-Unternehmen im EWR, das als Datenverantwortlicher oder als Datenverarbeiter im Auftrag eines als Datenverantwortlicher agierenden TP-Unternehmens Ihre personenbezogenen Daten an einen Dritten in einem unangemessenen Land oder an ein anderes TP-Unternehmen überträgt, das die Richtlinie nicht umgesetzt hat (einschließlich der Bestimmungen der Richtlinie, die mit „VUR“ gekennzeichnet sind), ergreift das sendende TP-Unternehmen zusätzliche Maßnahmen zum Schutz Ihrer übertragenen personenbezogenen Daten (z. B. durch die Aufnahme der entsprechenden Standard-Datenschutzklauseln der Europäischen Kommission oder einer EWR-Datenschutzbehörde in den mit dem Dritten abgeschlossenen Vertrag) oder stellt sicher, dass die Übertragung einer der Bedingungen entspricht, die in den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften festgelegt sind (z. B. dass Sie ausdrücklich Ihre Einwilligung zur Übertragung gegeben haben (nachdem Sie über die möglichen Risiken einer solchen Übertragung für Sie aufgrund des Fehlens einer Angemessenheitsentscheidung und entsprechender Sicherheitsvorkehrungen informiert wurden); oder dass die Übertragung für die Erfüllung eines Vertrags zwischen Ihnen und dem Datenverantwortlichen oder für die Umsetzung vorvertraglicher, von Ihnen beantragter Maßnahmen erforderlich ist). Ist dies nicht möglich, kann das sendende TP-Unternehmen eine Übertragung durchführen, wenn dies zum Zweck zwingender berechtigter Interessen des TP-Unternehmens, das als Datenverantwortlicher agiert, erforderlich ist, und zwar unter folgenden Voraussetzungen:

- Die Übertragung oder die Gruppe von Übertragungen Ihrer personenbezogenen Daten wiederholt sich nicht und betrifft nur eine begrenzte Anzahl von Personen;
- Die berechtigten Interessen des als Datenverantwortlicher agierenden TP-Unternehmens werden nicht durch Ihre Interessen oder Rechte und Freiheiten nichtig gemacht;
- Das als Datenverantwortlicher agierende TP-Unternehmen hat alle Umstände der Übertragung geprüft und auf der Grundlage dieser Überprüfung geeignete Sicherheitsvorkehrungen für den Datenschutz getroffen;
- Das als Datenverantwortlicher agierende TP-Unternehmen informiert Sie und die zuständigen Datenschutzbehörden im EWR über die Übertragung und die zwingenden berechtigten Interessen.

### **3.3 Übertragungen aus Ländern außerhalb des EWR in andere Länder**

Dies beschreibt die Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten von einem TP-Unternehmen außerhalb des EWR an ein anderes TP-Unternehmen oder einen Dritten, das bzw. der in einem anderen Land ansässig ist. Ein Beispiel wäre die Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten von einem TP-Unternehmen in Albanien an ein TP-Unternehmen in China oder ein TP-Unternehmen in Mexiko, das die Dienste eines Dritten aus Spanien in Anspruch nimmt.

Jede Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten aus einem Land außerhalb des EWR in ein anderes Land erfolgt mit angemessenem und geeignetem Schutz und im Einklang mit den Gesetzen und Vorschriften, die für das TP-Unternehmen am Ursprung der Übertragung gelten, insbesondere u. a. alle gesetzlichen Bestimmungen zur Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten oder zur Sicherheit.

#### **VUR**

Werden Ihre personenbezogenen Daten, die aus dem EWR an TP-Unternehmen oder Dritte außerhalb des EWR übertragen werden, an andere TP-Unternehmen oder Dritte außerhalb des EWR weitergeleitet, so stellt das im EWR ansässige TP-Unternehmen am Ursprung der Übertragung sicher, dass diese Weiterleitungen den in Teil 2, Absatz 3.2 oben festgelegten Regeln entsprechen.

## **4 Informationssicherheit**

### **4.1 Sicherheit und Vertraulichkeit**

Teleperformance ergreift angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten vor versehentlichem Verlust, Änderung, unbefugter Offenlegung oder unbefugtem Zugriff, insbesondere wenn die Verarbeitung die Übertragung von Daten über ein Netzwerk beinhaltet, und gegen alle anderen rechtswidrigen Formen der Verarbeitung.

Unter Berücksichtigung des Stands der Technik und der Kosten ihrer Umsetzung müssen diese Maßnahmen ein Sicherheitsniveau gewährleisten, das der Schwere und Wahrscheinlichkeit der Risiken angemessen ist, die bei der Verarbeitung für Ihre Rechte und Freiheiten, für die Art Ihrer zu schützenden personenbezogenen Daten sowie für den Umfang, den Kontext und die Zwecke der Verarbeitung bestehen. Diese Maßnahmen können gegebenenfalls Folgendes umfassen:

- Die Pseudonymisierung und Verschlüsselung Ihrer personenbezogenen Daten;
- Die Möglichkeit zur Gewährleistung der anhaltenden Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit von Verarbeitungssystemen und -dienstleistungen;

- Die Möglichkeit, die Verfügbarkeit Ihrer personenbezogenen Daten und den Zugriff darauf im Fall eines physischen oder technischen Vorfalles frühzeitig wiederherzustellen;
- Prozesse zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Auswertung der Wirksamkeit von technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.

Die Sicherheitsstandards müssen den lokalen Datenschutzgesetzen und -vorschriften sowie allen vertraglichen Bestimmungen entsprechen.

#### 4.2 Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten

Bei einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten implementiert Teleperformance einen Vorfalldreaktionsplan.

**EWR  
&  
VUR**

Wenn die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten wahrscheinlich ein hohes Risiko für Ihre Rechte und Freiheiten darstellt, informieren die TP-Unternehmen Sie unverzüglich über die Verletzung, wobei sie in klarer und verständlicher Sprache Folgendes beschreiben:

- Die Art der Verletzung;
- Gegebenenfalls der Name und die Kontaktdaten des SVPP und/oder DPO oder einer anderen Anlaufstelle, bei der weitere Informationen eingeholt werden können;
- Die wahrscheinlichen Konsequenzen der Verletzung;
- Die Maßnahmen, die das TP-Unternehmen ergriffen hat oder die geplant sind, um der Verletzung entgegenzuwirken, gegebenenfalls einschließlich Maßnahmen zur Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen.

In den folgenden Fällen ist eine Mitteilung an Sie u. U. nicht erforderlich:

- Das TP-Unternehmen hat geeignete technische und organisatorische Schutzmaßnahmen für die von der Verletzung betroffenen personenbezogenen Daten umgesetzt, insbesondere solche Maßnahmen, die Ihre personenbezogenen Daten für eine Person ohne Zugriffsbefugnis unverständlich machen (z. B. Verschlüsselung);
- Das TP-Unternehmen hat Folgemaßnahmen ergriffen, damit das hohe Risiko für Ihre Rechte und Freiheiten nicht eintritt;
- Der Aufwand wäre unangemessen hoch; in diesem Fall geben die TP-Unternehmen eine öffentliche Mitteilung heraus oder ergreifen eine ähnliche Maßnahme, durch die Sie auf ebenso wirksame Weise informiert werden.

## 5 Beziehung zu Datenverarbeitern

**EWR  
&  
VUR**

Wenn als Datenverantwortliche agierende TP-Unternehmen andere Dritt-Datenverarbeiter oder Unterauftragsverarbeiter beauftragen, stellen sie anhand von Due-Diligence-Prüfungen fest, ob diese Dritt-Datenverarbeiter oder Unterauftragsverarbeiter ausreichende Garantien in Bezug auf die technischen und organisatorischen Maßnahmen für die vorgesehene Verarbeitung bieten können, sodass die Verarbeitung den in Teil 2, Absatz 4.1 oben genannten Sicherheits- und Vertraulichkeitsbestimmungen entspricht.

Darüber hinaus gewährleisten TP-Unternehmen, dass schriftliche Verträge vorliegen und alle gesetzlichen Datenschutzbestimmungen enthalten.

## 6 Eingebauter und standardmäßiger Datenschutz

### 6.1 Eingebauter Datenschutz

Unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Kosten der Umsetzung und der Art, des Umfangs, des Kontextes und der Zwecke der Verarbeitung sowie der Risiken unterschiedlicher Wahrscheinlichkeit und Schwere für Ihre Rechte und Freiheiten, die sich aus der Verarbeitung ergeben, ergreifen TP-Unternehmen sowohl bei der Festlegung der Verarbeitungsmittel als auch bei der Verarbeitung selbst geeignete technische und organisatorische Maßnahmen (z. B. Pseudonymisierung), um Datenschutzgrundsätze (z. B. Datenminimierung) ggf. in künftigen neuen oder geänderten Produkten, Verfahren, Technologien, Systemen, Programmen und Geräten wirksam zu verankern und um die notwendigen Sicherheitsvorkehrungen in die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu integrieren.

### 6.2 Standardmäßiger Datenschutz

TP-Unternehmen ergreifen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, damit standardmäßig nur diejenigen Ihrer personenbezogenen Daten verarbeitet werden, die für den jeweiligen Zweck der Verarbeitung erforderlich sind. Diese Bestimmung gilt für die Menge Ihrer erfassten personenbezogenen Daten, den Umfang ihrer Verarbeitung, die Dauer ihrer Speicherung und ihre Zugänglichkeit. Insbesondere dürfen Ihre personenbezogenen Daten nicht ohne Ihr Zutun einer unbestimmten Anzahl natürlicher Personen zugänglich gemacht werden.

## 7 Kooperation mit Datenschutzbehörden

Alle TP-Unternehmen und ihre Mitarbeiter sind verpflichtet, mit den zuständigen lokalen Datenschutzbehörden zusammenzuarbeiten und auf deren Untersuchungen oder Anfragen (einschließlich Audits) sorgfältig und angemessen zu reagieren und den Empfehlungen dieser Datenschutzbehörden Folge zu leisten.

**VUR** | Darüber hinaus arbeiten das jeweilige TP-Unternehmen und das Datenschutzbüro bei allen Fragen, die sich aus der Richtlinie ergeben, mit den zuständigen Datenschutzbehörden im EWR zusammen und befolgen alle Entscheidungen oder Empfehlungen dieser Datenschutzbehörden.

## 8 Bearbeitung von Anträgen und Beschwerden

**VUR** | Teleperformance unterhält ein internes Verfahren für die Antrags- und Beschwerdebearbeitung, damit Sie Anträge zu Ihren Rechten gemäß Teil 2, Absatz 2 oben stellen oder Bedenken hinsichtlich der Einhaltung der Richtlinie durch ein TP-Unternehmen äußern können.

Alle TP-Unternehmen müssen sich an das in Anhang 1 der Richtlinie beschriebene Verfahren halten, wenn sie Ihre Anträge oder Beschwerden bearbeiten.

Anträge zu Ihren Rechten übermitteln Sie an die im jeweiligen Datenschutzhinweis genannte Anlaufstelle oder per E-Mail an [privacy@teleperformance.com](mailto:privacy@teleperformance.com); Ihre Beschwerden zur Richtlinie übermitteln Sie per E-Mail an [privacy@teleperformance.com](mailto:privacy@teleperformance.com). Niemand darf aufgrund der Einreichung eines Antrags oder einer Beschwerde benachteiligt werden.

Zwar ermutigt Teleperformance Sie, das spezielle Beschwerdebearbeitungsverfahren von Teleperformance zu nutzen, doch haben Sie das Recht, einen Anspruch direkt bei der zuständigen Datenschutzbehörde geltend zu machen und Rechtsmittel einzulegen.

## 9 Ihre Rechte als Drittbegünstigter

**VUR** | Wenn Ihre personenbezogenen Daten, deren Verarbeitung den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften unterliegen, auf Grundlage der Bestimmungen dieser Richtlinie an TP-Unternehmen oder Dritte außerhalb des EWR übertragen wurden, haben Sie das Recht, die in Teil 1, Absatz 2 (Zweck), Absatz 3 (Geltungsbereich) und Absatz 4 (Konflikte zwischen der Richtlinie und lokalen Gesetzen und Vorschriften) und in Teil 2 der Richtlinie dargelegten Bestimmungen als Drittbegünstigter gemäß Teil 2, Absatz 10 der Richtlinie durchzusetzen.

Dieses Recht umfasst die Rechtsmittel für Verstöße gegen Ihre Rechte und das Recht auf Entschädigung.

Sie können Ihren Anspruch bei folgenden Stellen geltend machen:

- Den Gerichten, die für das TP-Unternehmen im EWR am Ursprung der Übertragung zuständig sind;
- Den Gerichten, die für den Ort zuständig sind, an dem Sie Ihren gewöhnlichen Aufenthaltsort im EWR haben;
- Der Datenschutzbehörde im EWR, die für das EWR-Land zuständig ist, in dem Sie Ihren gewöhnlichen Aufenthalts- oder Arbeitsort haben oder in dem der mutmaßliche Verstoß stattgefunden hat.

## 10 Haftung

**VUR** | Die Teleperformance SE übernimmt die Verantwortung für und verpflichtet sich, die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um bei einem Verstoß gegen die in der Richtlinie enthaltenen Bestimmungen durch TP-Unternehmen außerhalb des EWR Abhilfe zu schaffen und eine Entschädigung für alle materiellen oder immateriellen Schäden zu leisten, die durch einen solchen Verstoß entstehen. In diesem Fall haben Sie die gleichen Rechte und können die gleichen Rechtsmittel gegen die Teleperformance SE einlegen, als ob ein Verstoß im EWR stattgefunden hätte. Diese Haftung erstreckt sich nur auf Sie, wenn Ihre personenbezogenen Daten, deren Verarbeitung den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften unterliegt, entsprechend dieser Richtlinie an TP-Unternehmen oder Dritte außerhalb des EWR übertragen wurden.

Der Nachweis, dass Teleperformance für Schäden nicht verantwortlich ist, obliegt der Teleperformance SE. Wenn die Teleperformance SE nachweisen kann, dass das TP-Unternehmen außerhalb des EWR nicht für die Handlung verantwortlich ist, kann sie sich jeglicher oben beschriebener Verantwortung entziehen.



## II Konflikte zwischen der Richtlinie und lokalen Gesetzen und Vorschriften

EWR  
&  
VUR

TP-Unternehmen bewerten alle Urteile eines Gerichts außerhalb des EWR oder Entscheidungen einer Verwaltungsbehörde außerhalb des EWR, die die Übertragung oder Offenlegung Ihrer personenbezogenen Daten erfordern, deren Verarbeitung den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften unterliegt, um sicherzustellen, dass diese Übertragung oder Offenlegung in Übereinstimmung mit den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften erfolgt.

Ungeachtet der Bestimmungen in Teil 1, Absatz 4 oben gilt: Wenn ein lokales Gesetz oder eine lokale Vorschrift die Einhaltung der in der Richtlinie enthaltenen Bestimmungen verhindern kann oder wesentliche Auswirkungen auf die in der Richtlinie enthaltenen Garantien hat, insbesondere die mit „VUR“ gekennzeichneten, informiert das betroffene TP-Unternehmen unverzüglich das Datenschutzbüro, es sei denn, dies ist durch einen Beschluss einer Strafverfolgungs-, Regulierungs- oder staatlichen Sicherheitsbehörde oder eines Gerichts untersagt (z. B. durch ein strafrechtliches Verbot, die Vertraulichkeit bei einer Strafverfolgungsermittlung zu wahren).

In Situationen, in denen die Nichteinhaltung der Richtlinie keine wesentlichen Auswirkungen auf die hierin gegebenen Garantien haben würde, gelten die lokalen Gesetze und Vorschriften.

Das Datenschutzbüro entscheidet über die geeigneten Maßnahmen zur Lösung des Konflikts, und wenn ein für ein TP-Unternehmen geltendes lokales Gesetz oder eine lokale Vorschrift außerhalb des EWR erhebliche nachteilige Auswirkungen auf die Garantien der Richtlinie haben könnte, meldet es die Angelegenheit der zuständigen Datenschutzbehörde im EWR.

Erhält Teleperformance von einer Strafverfolgungs-, Regulierungs- oder staatlichen Sicherheitsbehörde oder einem Gericht außerhalb des EWR einen rechtsverbindlichen Antrag auf Offenlegung Ihrer verarbeiteten personenbezogenen Daten, gelten die folgenden Regeln:

EWR  
&  
VUR

- Teleperformance prüft jeden Antrag auf Offenlegung von Fall zu Fall und informiert die zuständige Datenschutzbehörde im EWR über den Antrag, einschließlich Informationen über die angeforderten personenbezogenen Daten, die beantragende Stelle und die Rechtsgrundlage für die Offenlegung, sofern nicht anderweitig untersagt (z. B. durch ein strafrechtliches Verbot, die Vertraulichkeit bei einer Strafverfolgungsermittlung zu wahren);

- Wenn die Aussetzung des Antrags und/oder die Benachrichtigung untersagt ist (z. B. durch ein strafrechtliches Verbot, die Vertraulichkeit bei einer Strafverfolgungsermittlung zu wahren), unternimmt Teleperformance angemessene Anstrengungen, um einen Verzicht auf dieses Verbot zu beantragen, um der zuständigen Datenschutzbehörde im EWR so viele Informationen wie möglich und so schnell wie möglich mitteilen zu können, und bewahrt den Nachweis des Verzichtsanspruchs auf;

- Wenn ein solcher Verzichtsanspruch abgelehnt wurde, übermittelt Teleperformance jährlich allgemeine Informationen über eingegangene Anträge (z. B. Anzahl der Anträge auf Offenlegung, Art der angeforderten Daten, Antragsteller, wenn möglich) an die zuständigen Datenschutzbehörden im EWR.

Auf keinen Fall darf die Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten an eine Behörde massiv, unverhältnismäßig und unterschiedslos sein und in einer Weise erfolgen, die über das hinausgeht, was in einer demokratischen Gesellschaft notwendig ist.

## *Part 3: Aktivitäten von Datenverarbeitern*



## Part 3: Aktivitäten von Datenverarbeitern

### I Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

#### 1 Zwecke der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

TP-Unternehmen, die im Auftrag der Kunden von Teleperformance handeln, dürfen Ihre personenbezogenen Daten zum Zweck der Leistungserbringung für diese Kunden verarbeiten. Die Art und die Kategorien Ihrer personenbezogenen Daten sowie die Zwecke der Verarbeitung werden von den Teleperformance-Kunden festgelegt und variieren je nach deren Anweisungen und nach den von TP-Unternehmen erbrachten Dienstleistungen.

Basierend auf den Geschäftsaktivitäten von Teleperformance umfassen die voraussichtlichen Zwecke, die erwartete Art und die Kategorien personenbezogener Daten, die von der Richtlinie erfasst werden, unter anderem Folgendes:

1. Endkunden von Kunden, da das Kerngeschäft der Gruppe in der Erbringung von ausgelagerten Dienstleistungen für das Kundenbeziehungsmanagement besteht. Diese Verarbeitung kann alle Verarbeitungsarten und alle Kategorien personenbezogener Daten von Endkunden der Kunden gemäß den Kundenanweisungen umfassen, darunter u. a. grundlegende persönliche Details (z. B. vollständiger Name, Alter und Geburtsdatum); Geschäftsaktivitäten (z. B. von den Kunden erbrachte Dienstleistungen); Familie, Lebensstil und soziale Umstände (z. B. Angehörige, Ehepartner, Partner, Familiendetails, Religion oder religiöse Überzeugungen, strafrechtliche Verurteilungen und Straftaten); gesundheitsbezogene Daten (z. B. Details zur physischen und psychischen Gesundheit oder zu Erkrankungen); finanzielle Details (z. B. Bankverbindung, nationale Versicherungsnummer); Foto-, Video- und Standortinformationen (z. B. Bilder von Überwachungskameras); Identitätskontrollen und Hintergrundüberprüfungen (z. B. Ergebnisse von Überprüfungen der kriminellen Vorgeschichte, Bonitätsprüfungen).

2. Visumantragsteller, da TP-Unternehmen ausgelagerte Dienstleistungen für Visumanträge erbringen können. Diese Verarbeitung kann alle Verarbeitungsarten und alle Kategorien personenbezogener Daten von Visumantragstellern gemäß den Kundenanweisungen umfassen, darunter u. a. grundlegende persönliche Details (z. B. vollständiger Name, Alter und Geburtsdatum, Passdaten, biometrische Daten); Geschäftsaktivitäten (z. B. Geschäftsaktivitäten der betroffenen Person); Familie, Lebensstil und soziale Umstände (z. B. Angehörige, Ehepartner, Partner, Familiendetails, Religion oder religiöse Überzeugungen, strafrechtliche Verurteilungen

und Straftaten); gesundheitsbezogene Daten (z. B. Details zur physischen und psychischen Gesundheit oder zu Erkrankungen); finanzielle Details (z. B. Bankverbindung, nationale Versicherungsnummer); Foto-, Video- und Standortinformationen (z. B. fotografische Bilder); Identitätskontrollen und Hintergrundüberprüfungen (z. B. Ergebnisse von Überprüfungen der kriminellen Vorgeschichte, Bonitätsprüfungen).

3. Alle personenbezogenen Daten, die im Zusammenhang mit ausgelagerten Dolmetscher- oder Übersetzungsleistungen verarbeitet werden, darunter u. a.: personenbezogene Daten von Endkunden der Kunden, Patienten, Geschäftspartnern oder Benutzern öffentlicher Dienstleistungen. Diese Verarbeitung kann alle Verarbeitungsarten und alle Kategorien personenbezogener Daten im Zusammenhang mit Dolmetscher- und Übersetzungsleistungen umfassen, darunter u. a. grundlegende persönliche Details (z. B. vollständiger Name, Alter und Geburtsdatum, biometrische Daten); Ausbildung, Berufserfahrung und Mitgliedschaften (z. B. Ausbildungs- und Schulungsverlauf, Sprachen, Gewerkschaftsmitgliedschaft); Reise- und Speseninformationen von Mitarbeitern (z. B. Reisebuchungsdaten, Ernährungsbedürfnisse, Pass- und Visadaten); Familie, Lebensstil und soziale Umstände (z. B. Familienstand, Notfallkontaktdaten, Religion oder religiöse Überzeugungen); Daten im Zusammenhang mit Gesundheit und Fürsorge (z. B. Behinderung, Zugang, Details zu besonderen Bedürfnissen, genetische Daten); finanzielle Details (z. B. Bankverbindung, nationale Sozialversicherungsnummer); Identitätskontrollen und Hintergrundüberprüfungen (z. B. Ergebnisse von Überprüfungen der kriminellen Vorgeschichte, Nachweis der Arbeitseignung).

4. Kunden und Einzelpersonen, die an Umfragen teilnehmen, da TP-Unternehmen ausgelagerte Dienstleistungen für Kundenbefragungen erbringen können. Diese Verarbeitung kann alle Verarbeitungsarten und alle Kategorien personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Durchführung von Umfragen umfassen, darunter u. a. grundlegende persönliche Details (z. B. Alter); Familie, Lebensstil und soziale Umstände (z. B. Familiendetails, Religion oder religiöse Überzeugungen); gesundheitsbezogene Daten (z. B. Details zur physischen und psychischen Gesundheit oder zu Erkrankungen).

#### 1.2 Zu befolgende Regeln bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

Wenn sie im Auftrag eines Kunden handeln, müssen alle TP-Unternehmen und ihre Mitarbeiter die Anweisungen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und die im Vertrag mit dem jeweiligen Kunden vorgesehenen Sicherheits- und Vertraulichkeitsmaßnahmen respektieren und die folgenden Grundsätze beachten:

### 1.2.1. Kunden bei der Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften unterstützen

Als Datenverarbeiter agierende TP-Unternehmen unterstützen die Kunden in angemessener Weise bei der Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften, z. B. durch die Gewährleistung einer transparenten Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und der Datenqualität.

Insbesondere werden die Kunden über die für ihre jeweilige Verarbeitung relevanten Unterauftragsverarbeiter und/oder Dritt-Datenverarbeiter informiert.

Eine aktuelle öffentliche Version der Richtlinie und eine aktuelle Liste der an die Richtlinie gebundenen TP-Unternehmen wird den betroffenen Personen auf der Website der Gruppe leicht zugänglich gemacht: <http://www.teleperformance.com/en-us/privacy-policy/>.

**VUR** | Wenn sich Kunden für die von Teleperformance in ihrem Auftrag durchgeführten Übertragungen auf die Richtlinie verlassen, werden die Teile 1 und 3 der Richtlinie in den Vertrag mit diesen Kunden aufgenommen.

### 1.2.2. Anweisungen von Kunden befolgen

TP-Unternehmen verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten nur im Auftrag der Kunden und in Übereinstimmung mit deren Anweisungen.

Insbesondere ergreift Teleperformance entsprechend den Anweisungen der Kunden alle erforderlichen Maßnahmen, um die in ihrem Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten zu aktualisieren, zu berichtigen, zu löschen oder zu anonymisieren. Jeder Unterauftragsverarbeiter und Dritt-Datenverarbeiter, an den Ihre personenbezogenen Daten weitergegeben wurden, wird über diese Anweisungen informiert und muss sie befolgen.

**EWR & VUR** | TP-Unternehmen müssen die dokumentierten Anweisungen des Kunden befolgen, auch bezüglich der Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten in ein Land außerhalb des EWR, es sei denn, dies ist durch die in den EWR-Ländern geltenden Gesetze und Vorschriften, denen die TP-Unternehmen unterliegen, nicht vorgeschrieben. In einem derartigen Fall informieren die TP-Unternehmen die Kunden vor der Verarbeitung über diese gesetzliche Bestimmung, es sei denn, die in den EWR-Ländern geltenden Gesetze und Vorschriften verbieten eine solche Information aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses.

**EWR & VUR**

Wenn ein TP-Unternehmen nicht in der Lage ist, die angemessenen Anweisungen eines Kunden zu befolgen, informiert es unverzüglich das Datenschutzbüro und den Kunden, und Teleperformance versucht, den Anweisungen des Kunden unter Berücksichtigung der in den EWR-Ländern geltenden lokalen Gesetze und Vorschriften und der Richtlinie nachzukommen. Wenn der Kunde die Versuche von Teleperformance, seinen Anweisungen nachzukommen, in angemessener Weise ablehnt und weder Teleperformance noch der Kunde eine Lösung zur Befolgung der Anweisungen des Kunden finden können, erlaubt es Teleperformance dem Kunden, aus legitimen Datenschutzgründen in Übereinstimmung mit den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften die Übertragung Ihrer betroffenen personenbezogenen Daten auszusetzen, bis das TP-Unternehmen die angemessenen Anweisungen des Kunden befolgen kann, und/oder den spezifischen Teil der Dienstleistungen, die im Rahmen des geltenden Arbeitsauftrags oder der geltenden Leistungsbeschreibung betroffen sind, gemäß den vertraglichen Rechtsmitteln, die in dem mit dem Kunden unterzeichneten Vertrag vorgesehen sind, zu kündigen, jedoch nur insoweit, als diese Situation die Fähigkeit von Teleperformance, Dienstleistungen für den Kunden zu erbringen, erheblich beeinträchtigt.

Wenn die Erbringung von Dienstleistungen für einen Kunden endet, werden alle Ihre personenbezogenen Daten, die im Auftrag dieses Kunden von Teleperformance und einem Dritt-Datenverarbeiter verarbeitet werden, nach Wahl des Kunden und in Übereinstimmung mit den entsprechenden Bedingungen seines Vertrags mit Teleperformance entweder sicher an den Kunden zurückgegeben (einschließlich aller Kopien) oder vernichtet (einschließlich aller Kopien), wobei Teleperformance dem Kunden die Vernichtung bestätigt. Eine solche Rückgabe oder Vernichtung muss innerhalb einer Frist von 30 Tagen nach Beendigung des Vertrags zwischen dem Kunden und Teleperformance erfolgen, die je nach dem in diesem Vertrag vereinbarten Zeitrahmen auf 90 Tage (oder mehr mit Zustimmung des CPO) verlängert werden kann.

Wenn Gesetze und Vorschriften die Speicherung Ihrer übertragenen personenbezogenen Daten durch Teleperformance vorschreiben, informiert das Unternehmen den Kunden und garantiert, dass es die Vertraulichkeit Ihrer personenbezogenen Daten gewährleistet und diese nicht mehr aktiv verarbeitet.

### 1.2.3. Kunden bei der Bearbeitung Ihrer Anträge helfen

Teleperformance unterstützt Kunden bei der Bearbeitung von Anträgen, wenn Sie Ihre Rechte ausüben. Dazu gehören Anträge auf Zugriff auf, Berichtigung oder Löschung Ihrer personenbezogenen Daten entsprechend den geltenden Gesetzen und Vorschriften.

Insbesondere ergreifen die TP-Unternehmen sowie gegebenenfalls die Unterauftragsverarbeiter und Dritt-Datenverarbeiter auf Verlangen der Kunden, und soweit dies möglich ist, alle geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen, um ihren Verpflichtungen zur Bearbeitung Ihrer Anträge zur Ausübung Ihrer Rechte nachzukommen, einschließlich der Bereitstellung aller hilfreichen Informationen zur Erfüllung Ihrer Anträge.

**EWR  
&  
VUR**

Erhält Teleperformance einen Antrag direkt von Ihnen, benachrichtigt das Unternehmen unverzüglich den betreffenden Kunden darüber, wobei der Kunde für die Bearbeitung des Antrags verantwortlich bleibt, es sei denn, er hat Teleperformance ausdrücklich dazu ermächtigt. In solchen Fällen befolgt Teleperformance die Anweisungen im Vertrag des Kunden. Die Kosten von Anträgen, die direkt von Teleperformance bearbeitet werden, trägt der Kunde, sofern im mit ihm abgeschlossenen Vertrag nichts anderes vorgesehen ist.

### 1.2.4. Kundengenehmigungen zum Einsatz von Unterauftragsverarbeitern oder Dritt-Datenverarbeitern einholen

**EWR  
&  
VUR**

Teleperformance darf Unterauftragsverarbeiter oder Dritt-Datenverarbeiter nur nach Benachrichtigung des Kunden einsetzen, und nur wenn dieser nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt der Benachrichtigung Einspruch gegen den Einsatz des Unterauftragsverarbeiters oder Dritt-Datenverarbeiters erhoben hat, es sei denn, der mit dem Kunden unterzeichnete Vertrag sieht etwas anderes vor.

Im Falle eines Unterauftragsverarbeiters verarbeitet dieser Ihre personenbezogenen Daten gemäß den Anweisungen des Kunden und den Datenschutzverpflichtungen von Teleperformance, die in dem zwischen Teleperformance und dem Kunden abgeschlossenen Vertrag festgelegt sind.

Im Falle eines Dritt-Datenverarbeiters beauftragt Teleperformance nur Dritte, die ausreichende Garantien bezüglich der Verpflichtungen von Teleperformance gemäß Teil 3 der Richtlinie geben. Insbesondere verpflichten sich diese Dritt-Datenverarbeiter durch einen Vertrag oder eine andere Rechtshandlung nach den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften, Ihre personenbezogenen Daten gemäß den Anweisungen des Kunden und den Datenschutzverpflichtungen von Teleperformance, die in dem zwischen Teleperformance und seinem Kunden abgeschlossenen Vertrag festgelegt sind, zu

**EWR  
&  
VUR**

verarbeiten und geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, um einen angemessenen Schutz unter Berücksichtigung von Teil 3, Absatz 3.1 der Richtlinie zu gewährleisten.  
applicable in EEA countries to Process your Personal Data in accordance with the Client's instructions and Teleperformance's privacy and data protection obligations set forth in the contract signed between Teleperformance and its Client, and to adduce appropriate technical and organizational measures to ensure appropriate protection having regard to Part 3, Section 3.1 of the Policy.

Widerspricht der Kunde dem Hinzufügen oder Ersetzen eines Unterauftragsverarbeiters oder Dritt-Datenverarbeiters, bietet Teleperformance an, (i) die Änderung nicht durchzuführen, oder (ii) legt dem Kunden eine alternative Lösung vor, einschließlich des Einsatzes eines anderen Unterauftragsverarbeiters oder Dritt-Datenverarbeiters. Lehnt der Kunde die von Teleperformance angebotene Alternativlösung aus berechtigten Datenschutzgründen entsprechend den in EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften ab, kann der Kunde den spezifischen Teil der vom geltenden Arbeitsauftrag oder von der geltenden Leistungsbeschreibung betroffenen Dienstleistungen gemäß den vertraglichen Rechtsmitteln, die in dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag vorgesehen sind, kündigen.

## 2 Übertragungen Ihrer personenbezogenen Daten

**EWR  
&  
VUR**

Übertragungen Ihrer personenbezogenen Daten an Unterauftragsverarbeiter und Dritt-Datenverarbeiter erfolgen in Übereinstimmung mit Teil 3, Absatz 1.2.4 der Richtlinie und den nachfolgend aufgeführten Bestimmungen.

### 2.1 Übertragungen innerhalb des EWR oder aus dem EWR in ein angemessenes Land

Dies beschreibt die Situation, in der ein im EWR ansässiges TP-Unternehmen Ihre personenbezogenen Daten an einen der folgenden Empfänger überträgt:

- Einen Unterauftragsverarbeiter oder Dritt-Datenverarbeiter, der ebenfalls im EWR ansässig ist. Ein Beispiel wäre die Übertragung personenbezogener Daten von einem TP-Unternehmen in Frankreich an einen Unterauftragsverarbeiter in Italien;
- Einen Unterauftragsverarbeiter oder Dritt-Datenverarbeiter, der in einem angemessenen Land ansässig ist. Ein Beispiel wäre die Übertragung personenbezogener Daten von einem TP-Unternehmen in Spanien an einen Dritt-Datenverarbeiter in Argentinien.

Die in den EWR-Ländern geltenden Gesetze und Vorschriften erlauben die Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten zwischen Unternehmen im EWR oder von einem Unternehmen im EWR an ein anderes Unternehmen in einem angemessenen Land. Daher muss Teleperformance in solchen Fällen keine zusätzlichen Maßnahmen ergreifen.

## 2.2 Übertragungen aus dem EWR in ein unangemessenes Land

EWR  
&  
VUR

Dies beschreibt die Situation, in der ein im EWR ansässiges TP-Unternehmen Ihre personenbezogenen Daten an einen Unterauftragsverarbeiter oder Dritt-Datenverarbeiter in einem unangemessenen Land überträgt. Ein Beispiel wäre die Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten von einem TP-Unternehmen in Irland an einen Unterauftragsverarbeiter in den Philippinen oder von einem TP-Unternehmen in Deutschland an einen Dritt-Datenverarbeiter in der Türkei.

Wenn ein TP-Unternehmen im EWR Ihre personenbezogenen Daten an einen Unterauftragsverarbeiter in einem unangemessenen Land überträgt, ist eine solche Übertragung zulässig, sofern der empfangende Unterauftragsverarbeiter die Richtlinie umgesetzt hat und deren Bestimmungen erfüllt, einschließlich derjenigen, die mit „VUR“ gekennzeichnet sind.

Wenn ein TP-Unternehmen im EWR Ihre personenbezogenen Daten an einen Dritt-Datenverarbeiter in einem unangemessenen Land oder an einen Unterauftragsverarbeiter überträgt, der die Richtlinie nicht umgesetzt hat (einschließlich der Bestimmungen der Richtlinie, die mit „VUR“ gekennzeichnet sind), ergreift das sendende TP-Unternehmen zusätzliche Maßnahmen zum Schutz Ihrer übertragenen personenbezogenen Daten (z. B. durch die Aufnahme der entsprechenden Standard-Datenschutzklauseln der Europäischen Kommission oder einer EWR-Datenschutzbehörde in den mit dem Dritt-Datenverarbeiter unterzeichneten Vertrag) oder stellt sicher, dass die Übertragung einer der Bedingungen entspricht, die in den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften festgelegt sind (z. B. dass Sie ausdrücklich Ihre Einwilligung zur Übertragung gegeben haben; oder dass die Übertragung für die Erfüllung eines Vertrags zwischen Ihnen und dem Kunden oder für die Umsetzung vorvertraglicher, von Ihnen beantragter Maßnahmen erforderlich ist).

Ist dies nicht möglich, kann das sendende TP-Unternehmen eine Übertragung durchführen, wenn dies zum Zweck zwingender berechtigter Interessen des Kunden erforderlich ist, unter der Voraussetzung, dass sich die Übertragung oder die Gruppe von Übertragungen Ihrer personenbezogenen Daten nicht wiederholt und nur eine begrenzte Anzahl Personen betrifft, die berechtigten Interessen des Kunden nicht durch Ihre Interessen oder Rechte und Freiheiten nichtig gemacht werden, der Kunde alle Umstände der Übertragung geprüft und auf Grundlage dieser dokumentierten Prüfung geeignete Sicherheitsvorkehrungen bezüglich des Datenschutzes getroffen hat und der Kunde die Datenschutzbehörden im EWR und Sie über die Übertragung und die zwingenden berechtigten Interessen informiert.

## 2.3 Übertragung aus Ländern außerhalb des EWR in andere Länder

Dies beschreibt die Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten von einem TP-Unternehmen außerhalb des EWR an einen Unterauftragsverarbeiter oder Dritt-Datenverarbeiter, der in einem anderen Land ansässig ist. Ein Beispiel wäre die Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten von einem TP-Unternehmen in Albanien an einen Unterauftragsverarbeiter in China oder von einem TP-Unternehmen in Mexiko an einen Dritt-Datenverarbeiter in Spanien.

Jede Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten aus einem Land außerhalb des EWR in ein anderes Land erfolgt mit angemessenem und geeignetem Schutz und im Einklang mit den Gesetzen und Vorschriften, die für das TP-Unternehmen am Ursprung der Übertragung gelten, insbesondere u. a. alle gesetzlichen Bestimmungen zur Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten oder zur Sicherheit.

VUR

Werden Ihre personenbezogenen Daten, die aus dem EWR an Unterauftragsverarbeiter oder Dritt-Datenverarbeiter außerhalb des EWR übertragen werden, an andere Unterauftragsverarbeiter oder Dritt-Datenverarbeiter außerhalb des EWR weitergeleitet, so stellt das im EWR ansässige TP-Unternehmen am Ursprung der Übertragung sicher, dass diese Weiterleitungen den in Teil 3, Absatz 2.2 oben festgelegten Regeln entsprechen.

## 3 Informationssicherheit

### 3.1 Sicherheit und Vertraulichkeit

TP-Unternehmen ergreifen angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten vor versehentlichem Verlust, Änderung, unbefugter Offenlegung oder unbefugtem Zugriff, insbesondere wenn die im Auftrag von Kunden durchgeführte Verarbeitung die Übertragung von Daten über ein Netzwerk beinhaltet, und gegen alle anderen rechtswidrigen Formen der Verarbeitung.

Unter Berücksichtigung des Stands der Technik und der Kosten ihrer Umsetzung müssen diese Maßnahmen ein Sicherheitsniveau gewährleisten, das der Schwere und Wahrscheinlichkeit der Risiken angemessen ist, die bei der im Auftrag von Kunden durchgeführten Verarbeitung für Ihre Rechte und Freiheiten, für die Art Ihrer zu schützenden personenbezogenen Daten sowie für den Umfang, den Kontext und die Zwecke der Verarbeitung bestehen. Diese Maßnahmen können gegebenenfalls Folgendes umfassen:

- Die Pseudonymisierung und Verschlüsselung Ihrer personenbezogenen Daten;
- Die Möglichkeit zur Gewährleistung der anhaltenden Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit von Verarbeitungssystemen und -dienstleistungen;
- Die Möglichkeit, die Verfügbarkeit Ihrer personenbezogenen Daten und den Zugriff darauf im Fall eines physischen oder technischen Vorfalles frühzeitig wiederherzustellen;

- Prozesse zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Auswertung der Wirksamkeit von technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.

**VUR** | Darüber hinaus müssen die TP-Unternehmen Sicherheits- und Organisationsmaßnahmen einhalten, die mindestens den Bestimmungen der für den Kunden geltenden Datenschutzgesetze und -vorschriften entsprechen.

### 3.2 Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten

Bei einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten implementiert Teleperformance in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Chief Information Officer, dem Global Chief Information Security Officer, dem lokalen Datenschutzleiter und dem Datenschutzbüro einen Vorfalldaktionsplan, der Folgendes umfasst:

- Eindämmung der Verletzung und Wiederherstellung – Teleperformance bemüht sich nach besten Kräften, den Vorfall durch die Anwendung eines Wiederherstellungsplans und ggf. von Verfahren zur Schadensbegrenzung zu beheben.
- Risikobewertung – Teleperformance bewertet die damit verbundenen Risiken, wie etwa die nachteiligen Folgen für Sie und den betroffenen Kunden, die Schwere der Verletzung und das Risiko der Wiederholung.
- Benachrichtigung über Verletzung – In Übereinstimmung mit den lokalen Gesetzen und Vorschriften und innerhalb der darin festgelegten Fristen informiert Teleperformance den betroffenen Kunden und alle anderen relevanten Stakeholder (z. B. die Polizei oder Banken) über die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, wenn dies nach geltendem Recht erforderlich ist.
- Prozessauswertung – Es wird eine Untersuchung durchgeführt, um die Ursache der Verletzung zu ermitteln und die Wirksamkeit der erfolgten Reaktion zu bewerten. Richtlinien und Verfahren werden entsprechend überarbeitet.

**EWR & VUR** | Bei einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten informieren die TP-Unternehmen außerdem die von der Verletzung betroffenen Kunden unverzüglich nach Bekanntwerden (spätestens innerhalb von 48 Stunden) sowie das Datenschutzbüro, auch wenn die Verletzung einen Dritt-Datenverarbeiter betrifft, der Leistungen für diese Kunden erbringt. Darüber hinaus stellt Teleperformance sicher, dass Unterauftragsverarbeiter und Dritt-Datenverarbeiter die als Datenverarbeiter agierenden TP-Unternehmen unverzüglich nach Bekanntwerden einer Verletzung informieren, die ihrerseits die Kunden unverzüglich über eine solche Verletzung informieren.

### 4 Kooperation mit Datenschutzbehörden

Alle TP-Unternehmen und ihre Mitarbeiter sind verpflichtet, mit den zuständigen lokalen Datenschutzbehörden zusammenzuarbeiten und auf deren Untersuchungen oder Anfragen (einschließlich Audits) sorgfältig und angemessen zu reagieren. TP-Unternehmen benachrichtigen das Datenschutzbüro, wenn sie Anfragen von einer Datenschutzbehörde

erhalten, und alle späteren Mitteilungen werden vom Datenschutzbüro verwaltet.

**VUR** | Darüber hinaus arbeiten das jeweilige TP-Unternehmen und das Datenschutzbüro bei allen Fragen, die sich aus der Richtlinie ergeben, mit den zuständigen Datenschutzbehörden im EWR zusammen und befolgen alle Entscheidungen oder Empfehlungen dieser Datenschutzbehörden.

### 5 Kooperation mit Kunden

Gegebenenfalls und soweit zumutbar arbeiten Teleperformance und Dritt-Datenverarbeiter mit Kunden zusammen und unterstützen diese bei der Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze und -vorschriften, auch bei der Umsetzung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen. Anfragen von Kunden werden umgehend bearbeitet, und es wird angemessene Unterstützung geleistet.

### 6 Bearbeitung von Beschwerden

**VUR** | Wenn ein Kunde Ihre Beschwerde im Zusammenhang mit der Einhaltung der mit „VUR“ gekennzeichneten Bestimmungen der Teile 1 und 3 der Richtlinie bezüglich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch Teleperformance oder einen Dritt-Datenverarbeiter meldet und Teleperformance in dem im Vertrag zwischen Teleperformance und diesem Kunden vereinbarten Umfang auffordert, diese direkt zu bearbeiten, unternimmt Teleperformance alle notwendigen Schritte, damit Ihre Beschwerde gemäß dem unten beschriebenen Verfahren bearbeitet wird.

Wenn Sie eine Beschwerde im Zusammenhang mit der Einhaltung der mit „VUR“ gekennzeichneten Bestimmungen der Teile 1 und 3 der Richtlinie bezüglich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch Teleperformance oder einen Dritt-Datenverarbeiter vorbringen möchten, aber der Kunde faktisch verschwunden, rechtlich nicht mehr existent oder ohne Nachfolgeeinrichtung offiziell zahlungsunfähig geworden ist, können Sie eine Beschwerde direkt bei Teleperformance einreichen, indem Sie eine E-Mail an [privacy@teleperformance.com](mailto:privacy@teleperformance.com) senden.

In beiden oben beschriebenen Situationen wird Ihre Beschwerde vom Datenschutzbüro oder gegebenenfalls von lokalen Datenschutzleitern gemäß dem folgenden Verfahren bearbeitet:

- Vor der Beurteilung einer Beschwerde über die Richtlinie wird Ihre Identität überprüft. Zur Überprüfung Ihrer Identität können im angemessenen Rahmen weitere Formen der Identifizierung verlangt werden;
- Es wird eine Eingangsbestätigung an Sie gesendet, in der Sie über das Verfahren und die Fristen für die Reaktion informiert werden;
- Anhand der in Ihrer Beschwerde enthaltenen Informationen wird beurteilt, ob sie gerechtfertigt ist, und es werden die Umstände

der von Ihnen beanstandeten Verarbeitung untersucht (z. B. das Ausmaß des von Ihnen beanstandeten Verstoßes);

- Ergibt die Untersuchung, dass die Beschwerde gerechtfertigt ist, werden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Monaten nach Eingang Ihrer Beschwerde, entsprechende Maßnahmen ergriffen, um den Verstoß zu beheben; zudem werden Sie über das Ergebnis der Untersuchung und die ergriffenen Abhilfemaßnahmen informiert;
- Wenn wegen der Komplexität und/oder des Umfangs Ihrer Beschwerde eine substantielle Antwort auf die Beschwerde innerhalb eines Monats nicht möglich ist, werden Sie über die Verlängerung der Antwortfrist sowie über die Gründe für die Verzögerung benachrichtigt, und es wird eine Verpflichtung eingegangen, innerhalb einer weiteren Frist von zwei Monaten eine Antwort zu geben;
- Ergibt die Untersuchung, dass die Beschwerde nicht gerechtfertigt ist, werden Sie über das Ergebnis der Untersuchung informiert;
- Unabhängig davon, ob Ihre Beschwerde gerechtfertigt ist oder nicht, werden Sie darüber informiert, dass Sie die Beschwerde an den CPO eskalieren können, wenn Sie mit der Reaktion auf Ihre Beschwerde nicht zufrieden sind.

Zwar ermutigt Teleperformance Sie, das speziell e Beschwerdebearbeitungsverfahren des Kunden zu nutzen (oder das spezielle Beschwerdebearbeitungsverfahren von Teleperformance, falls der Kunde faktisch verschwunden, rechtlich nicht mehr existent oder ohne Nachfolgeeinrichtung offiziell zahlungsunfähig geworden ist), doch haben Sie das Recht, einen Anspruch direkt bei der zuständigen Datenschutzbehörde geltend zu machen und Rechtsmittel einzulegen.

Alle Mitteilungen und Maßnahmen, die Teleperformance im Anschluss an Ihre Beschwerde ergreift, sind kostenlos; es kann jedoch eine angemessene Gebühr erhoben werden, wenn die Beschwerden offensichtlich unbegründet oder übertrieben sind, insbesondere wegen ihres sich wiederholenden Charakters; in diesem Fall trägt Teleperformance die Beweislast für den offensichtlich unbegründeten oder übertriebenen Charakter der Beschwerden.

Teleperformance kann die Bearbeitung von Beschwerden in folgenden Fällen verweigern:

- Sie sind offensichtlich unbegründet oder übertrieben, insbesondere wegen ihres sich wiederholenden Charakters, und Teleperformance kann den offensichtlich unbegründeten oder übertriebenen Charakter der Beschwerden nachweisen;
- Die Verarbeitung erfordert keine Identifizierung, und Teleperformance kann nachweisen, dass es nicht in der Lage ist, Ihre Identität zu verifizieren;
- Ihr Recht wird von den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften ausdrücklich eingeschränkt.

## 7 Ihre Rechte als Drittbegünstigter

Vorbehaltlich von Teil 3, Absatz 8.1 der Richtlinie sind Sie, wenn Ihre personenbezogenen Daten, die den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften unterliegen, auf der Grundlage dieser Richtlinie an TP-Unternehmen oder Dritte außerhalb des EWR übertragen wurden, berechtigt, bei Verstößen gegen Teil 1, Absatz 3 (Geltungsbereich) und Absatz 4 (Konflikte zwischen der Richtlinie und lokalen Gesetzen und Vorschriften) sowie Teil 3 der Richtlinie direkt Rechtsmittel gegen Teleperformance einzulegen.

Vorbehaltlich von Teil 3, Absatz 8.1 der Richtlinie sind Sie, wenn Ihre personenbezogenen Daten, die den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften unterliegen, auf der Grundlage dieser Richtlinie an TP-Unternehmen oder Dritte außerhalb des EWR übertragen wurden, und Sie keine Ansprüche gegen den Kunden geltend machen können, weil dieser faktisch verschwunden, rechtlich nicht mehr existent oder ohne Nachfolgeeinrichtung offiziell zahlungsunfähig geworden ist, berechtigt, bei Verstößen gegen Teil 1, Absatz 2 (Zweckbindung), Absatz 3 (Geltungsbereich) und Absatz 4 (Konflikte zwischen der Richtlinie und lokalen Gesetzen und Vorschriften) sowie Teil 3 der Richtlinie Rechtsmittel einzulegen.

Diese Rechte umfassen die Rechtsmittel für Verstöße gegen die Ihnen garantierten Rechte und das Recht auf Entschädigung.

Sie können Ihren Anspruch bei folgenden Stellen geltend machen:

- Den Gerichten, die für den Kunden oder das TP-Unternehmen im EWR am Ursprung der Übertragung zuständig sind;
- Den Gerichten, die für den Ort zuständig sind, an dem Sie Ihren gewöhnlichen Aufenthaltsort im EWR haben;
- Der Datenschutzbehörde im EWR, die für das EWR-Land zuständig ist, in dem Sie Ihren gewöhnlichen Aufenthalts- oder Arbeitsort haben oder in dem der mutmaßliche Verstoß stattgefunden hat.



## 8 Haftung

### 8.1 Gegenüber Ihnen

**VUR** Vorbehaltlich von Teil 3, Absatz 7, Paragraph 1 der Richtlinie übernimmt die Teleperformance SE die Verantwortung für und verpflichtet sich, die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um bei einem Verstoß gegen die in der Richtlinie enthaltenen Bestimmungen durch TP-Unternehmen außerhalb des EWR Abhilfe zu schaffen und eine Entschädigung für alle materiellen oder immateriellen Schäden zu leisten, die durch einen solchen Verstoß entstehen. In diesem Fall haben Sie die gleichen Rechte und können die gleichen Rechtsmittel gegen die Teleperformance SE einlegen, als ob ein Verstoß im EWR stattgefunden hätte.

Vorbehaltlich von Teil 3, Absatz 7, Paragraph 2 der Richtlinie übernimmt die Teleperformance SE in dem Fall, dass der Kunde faktisch verschwunden, rechtlich nicht mehr existent oder ohne Nachfolgeeinrichtung offiziell zahlungsunfähig geworden ist, die Verantwortung für und verpflichtet sich, die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um bei einem Verstoß gegen die in der Richtlinie enthaltenen Bestimmungen durch TP-Unternehmen oder Dritt-Datenverarbeiter außerhalb des EWR Abhilfe zu schaffen und eine Entschädigung für alle materiellen oder immateriellen Schäden zu leisten, die durch einen solchen Verstoß entstehen. In diesem Fall haben Sie die gleichen Rechte und können die gleichen Rechtsmittel gegen die Teleperformance SE einlegen, als ob der Verstoß im EWR stattgefunden hätte.

Diese Haftung erstreckt sich nur auf betroffene Personen, deren personenbezogene Daten, die den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften unterliegen, entsprechend dieser Richtlinie an TP-Unternehmen oder Dritt-Datenverarbeiter außerhalb des EWR übertragen wurden.

Die Teleperformance SE darf sich nicht auf eine Verletzung ihrer Pflichten durch ein anderes TP-Unternehmen oder einen Dritt-Datenverarbeiter berufen, um sich ihren eigenen Verpflichtungen zu entziehen.

Wenn das TP-Unternehmen und der an der gleichen Verarbeitung beteiligte Kunde für einen durch diese Verarbeitung verursachten Schaden verantwortlich sind, haben Sie Anspruch auf vollständige Entschädigung direkt vom TP-Unternehmen.

Wenn die Teleperformance SE nachweisen kann, dass weder ein TP-Unternehmen noch ein Dritt-Datenverarbeiter außerhalb des EWR für die Handlung verantwortlich ist, oder wenn die Handlung auf den Kunden zurückgeht, kann sie sich jeglicher oben beschriebener Verantwortung entziehen.

### 8.2 Gegenüber Kunden

**VUR** Die Richtlinie wird für Kunden, die sich für Übertragungen durch Teleperformance in ihrem Auftrag auf die Richtlinie stützen, durch einen besonderen Hinweis im Vertrag mit Kunden rechtlich durchsetzbar gemacht. Vorbehaltlich der in einem Vertrag zwischen Teleperformance und einem Kunden enthaltenen Bestimmungen hat der Kunde das Recht, die Teile 1 und 3 der Richtlinie gegen ein TP-Unternehmen wegen Verstößen durchzusetzen, die durch die Dienstleistungen des TP-Unternehmens für den Kunden verursacht werden.

Darüber hinaus haftet die Teleperformance SE für alle Schäden, die durch Verstöße gegen Folgendes entstehen:

- Teil 1 und 3 der Richtlinie oder Verträge, die von TP-Unternehmen außerhalb des EWR mit Kunden abgeschlossen wurden;
- Den schriftlichen Vertrag, der mit einem Dritt-Datenverarbeiter außerhalb des EWR in Übereinstimmung mit Teil 3, Absatz 1.2.4 der Richtlinie abgeschlossen wurde.

Der Kunde hat das Recht auf Rechtsmittel und das Recht auf Entschädigung.

Der Nachweis, dass Teleperformance für Schäden nicht verantwortlich ist, obliegt der Teleperformance SE. Wenn die Teleperformance SE nachweisen kann, dass das TP-Unternehmen oder der Dritt-Datenverarbeiter außerhalb des EWR nicht für die Handlung verantwortlich ist, kann sie sich jeglicher oben beschriebener Verantwortung entziehen.

Die Haftung der Teleperformance SE und von TP-Unternehmen ist beschränkt auf Verstöße gegen die Richtlinie oder den schriftlichen Vertrag, der mit einem Dritt-Datenverarbeiter außerhalb des EWR in Übereinstimmung mit Teil 3, Absatz 1.2.4 der Richtlinie abgeschlossen wurde.

## 9 Konflikte zwischen der Richtlinie und lokalen Gesetzen und Vorschriften

<b>EWR &amp; VUR</b>	<p>TP-Unternehmen bewerten alle Urteile eines Gerichts außerhalb des EWR oder Entscheidungen einer Verwaltungsbehörde außerhalb des EWR, die die Übertragung oder Offenlegung Ihrer personenbezogenen Daten erfordern, deren Verarbeitung den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften unterliegt, um sicherzustellen, dass diese Übertragung oder Offenlegung in Übereinstimmung mit den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften erfolgt.</p> <p>Ungeachtet der Bestimmungen in Teil 1, Absatz 4 oben gilt: Wenn bestehende oder künftige lokale Gesetze oder Vorschriften die Einhaltung der in der Richtlinie enthaltenen Bestimmungen, insbesondere die mit „VUR“ gekennzeichneten, oder von angemessenen Anweisungen des Kunden verhindern können, informiert das betroffene TP-Unternehmen unverzüglich das Datenschutzbüro, es sei denn, dies ist durch einen Beschluss einer Strafverfolgungs-, Regulierungs- oder staatlichen Sicherheitsbehörde oder eines Gerichts untersagt (z. B. durch ein strafrechtliches Verbot, die Vertraulichkeit bei einer Strafverfolgungsermittlung zu wahren).</p> <p>In Situationen, in denen die Nichteinhaltung der Richtlinie keine wesentlichen Auswirkungen auf die hierin gegebenen Garantien haben würde, gelten die lokalen Gesetze und Vorschriften.</p> <p>Das Datenschutzbüro entscheidet über die geeigneten Maßnahmen zur Lösung des Konflikts und meldet die Angelegenheit der für den Kunden zuständigen Datenschutzbehörde im EWR und der CNIL.</p> <p>Darüber hinaus wird der Kunde unverzüglich über das Risiko einer Nichteinhaltung der Richtlinie oder der Kundenanweisungen informiert. Teleperformance bemüht sich im angemessenen Umfang, dem betroffenen Kunden eine alternative Lösung anzubieten, um den Konflikt in einem angemessenen Zeitraum zu lösen. Lehnt der Kunde die von Teleperformance angebotene Alternativlösung aus berechtigten Datenschutzgründen entsprechend den in EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften ab, ist der Kunde berechtigt, die Übertragung der von dieser Nichteinhaltung betroffenen personenbezogenen Daten auszusetzen, bis das TP-Unternehmen eine angemessene Alternativlösung anbieten kann, und/oder den spezifischen Teil der Dienstleistungen, die nach dem geltenden Arbeitsauftrag oder der geltenden Leistungsbeschreibung von dieser Nichteinhaltung betroffen sind, gemäß den vertraglichen Rechtsmitteln, die in dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag</p>	<p>vorgesehen sind, zu kündigen, jedoch nur insoweit, als dieser Konflikt die Fähigkeit von Teleperformance, Dienstleistungen für den Kunden zu erbringen, erheblich beeinträchtigt.</p> <p>Erhält Teleperformance von einer Strafverfolgungs-, Regulierungs- oder staatlichen Sicherheitsbehörde oder einem Gericht außerhalb des EWR einen rechtsverbindlichen Antrag auf Offenlegung Ihrer im Auftrag eines Kunden verarbeiteten personenbezogenen Daten, gelten die folgenden Regeln:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der Kunde wird unverzüglich informiert, es sei denn, dies ist anderweitig untersagt (z. B. durch ein strafrechtliches Verbot, die Vertraulichkeit bei einer Strafverfolgungsermittlung zu wahren) oder mit dem Kunden ist etwas anderes vereinbart;</li><li>• Teleperformance prüft grundsätzlich jeden Antrag auf Offenlegung von Fall zu Fall und verpflichtet sich, den Antrag für einen angemessenen Zeitraum zurückzustellen, um sowohl die für den Kunden zuständige Datenschutzbehörde im EWR als auch die CNIL vor Offenlegung gegenüber der beantragenden Stelle zu benachrichtigen und ihnen Informationen über den Antrag, die beantragende Stelle und die Rechtsgrundlage für die Offenlegung zu übermitteln, sofern nicht anderweitig untersagt (z. B. durch ein strafrechtliches Verbot, die Vertraulichkeit bei einer Strafverfolgungsermittlung zu wahren);</li><li>• Wenn die Aussetzung des Antrags und/oder die Benachrichtigung der zuständigen Datenschutzbehörden im EWR untersagt ist (z. B. durch ein strafrechtliches Verbot, die Vertraulichkeit bei einer Strafverfolgungsermittlung zu wahren), unternimmt Teleperformance angemessene Anstrengungen, um einen Verzicht auf dieses Verbot zu beantragen, um sowohl die für den Kunden zuständige Datenschutzbehörde im EWR als auch die CNIL benachrichtigen zu können, und bewahrt den Nachweis des Verzichtsanspruchs auf;</li><li>• Wenn ein solcher Verzichtsanspruch abgelehnt wurde, übermittelt Teleperformance jährlich allgemeine Informationen über eingegangene Anträge (z. B. Anzahl der Anträge auf Offenlegung, Art der angeforderten Daten, Antragsteller, wenn möglich) an die oben erwähnten Datenschutzbehörden im EWR.</li></ul> <p>Auf keinen Fall darf die Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten an eine Behörde massiv, unverhältnismäßig und unterschiedslos sein und in einer Weise erfolgen, die über das hinausgeht, was in einer demokratischen Gesellschaft notwendig ist.</p>
------------------------------	---	--

## Anhang I – Verfahren zur Bearbeitung von Anträgen und Beschwerden für Aktivitäten als Datenverantwortlicher

Dieses Verfahren implementiert den in Teil 2, Absatz 8 der Richtlinie beschriebenen Mechanismus zur Bearbeitung von Anträgen und Beschwerden und definiert ihn näher.

Es sieht Mindestbestimmungen vor, die alle TP-Unternehmen, die Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten und den in den Ländern des EWR geltenden Datenschutzgesetzen und -vorschriften unterliegen, einhalten müssen, wenn sie als Datenverantwortliche agieren.

Dieses Verfahren unterliegt der Richtlinie. Bei Unstimmigkeiten hat die Richtlinie Vorrang.

### 1. Schritte zur Bearbeitung Ihres Antrags oder Ihrer Beschwerde

**Schritt 1 – Erhalt von Antrag oder Beschwerde**  
Wenn ein TP-Unternehmen Ihren Antrag oder Ihre Beschwerde erhält, muss der Antrag bzw. die Beschwerde dokumentiert und dem Datenschutzbüro unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 2 (zwei) Tagen nach Erhalt, mitgeteilt werden. Wenn Ihr Antrag oder Ihre Beschwerde direkt an das Datenschutzbüro gesendet wird, wird der Antrag bzw. die Beschwerde innerhalb der gleichen Frist nach Erhalt protokolliert.

**Schritt 2 – Bestätigung und Zuteilung**  
Das Datenschutzbüro bestätigt den Eingang Ihres Antrags oder Ihrer Beschwerde innerhalb von 1 (einer) Woche und teilt Ihnen mit, dass Sie innerhalb von 30 (dreißig) Tagen nach Erhalt weitere Informationen zu Ihrem Antrag oder Ihrer Beschwerde erhalten. Innerhalb von 1 (einer) Woche prüft das Datenschutzbüro Ihren Antrag oder Ihre Beschwerde und entscheidet, ob es Ihren Antrag oder Ihre Beschwerde direkt bearbeitet oder an eine bestimmte lokale Anlaufstelle delegiert. Wenn das Datenschutzbüro Ihren Antrag oder Ihre Beschwerde an eine bestimmte lokale Anlaufstelle delegiert, gibt es dieser, soweit erforderlich, zusätzliche Anweisungen, wie Ihr Antrag oder Ihre Beschwerde zu bearbeiten ist.

**Schritt 3 – Bearbeitung von Antrag oder Beschwerde**  
Anschließend wird Ihr Antrag oder Ihre Beschwerde vom Datenschutzbüro oder gegebenenfalls von der lokalen Anlaufstelle unter Aufsicht des Datenschutzbüros bearbeitet.

**Schritt 4 – Abschluss von Antrag oder Beschwerde**  
Das Datenschutzbüro oder gegebenenfalls die örtliche Anlaufstelle unter Aufsicht des Datenschutzbüros reagiert innerhalb der im Abschnitt „Zeitraum zur Lösung“ genannten Frist auf Ihren Antrag oder Ihre Beschwerde.

## 2. Aufgaben

Ihre Identität wird verifiziert, bevor Ihrem Antrag auf Ausübung Ihrer Rechte stattgegeben oder, soweit möglich, bevor Ihre Beschwerde über die Datenschutzrichtlinie der Gruppe geprüft wird. Zur Überprüfung Ihrer Identität können im angemessenen Rahmen weitere Formen der Identifizierung verlangt werden.

Anhand der Informationen in Ihrem Antrag oder Ihrer Beschwerde prüft das Datenschutzbüro in Abstimmung mit der örtlichen Anlaufstelle oder gegebenenfalls die örtliche Anlaufstelle in Abstimmung mit dem Datenschutzbüro, ob Ihr Antrag oder Ihre Beschwerde gerechtfertigt ist, und untersucht die Umstände der Verarbeitung, die Gegenstand Ihres Antrags oder Ihrer Beschwerde ist (z. B. das Ausmaß des beanstandeten Verstoßes).

Wenn die Untersuchung ergibt, dass Ihr Antrag oder Ihre Beschwerde gerechtfertigt ist, informiert Sie das Datenschutzbüro oder gegebenenfalls die lokale Anlaufstelle in Abstimmung mit dem Datenschutzbüro über das Ergebnis der Untersuchung und die durchgeführten Abhilfemaßnahmen.

Ergibt die Untersuchung, dass Ihr Antrag oder Ihre Beschwerde nicht gerechtfertigt ist, informiert Sie das Datenschutzbüro oder gegebenenfalls die lokale Anlaufstelle in Abstimmung mit dem Datenschutzbüro über das Ergebnis der Untersuchung.

Unabhängig davon, ob Ihr Antrag oder Ihre Beschwerde gerechtfertigt ist oder nicht, werden Sie darüber informiert, dass Sie Ihren Antrag oder Ihre Beschwerde an den CPO eskalieren können, wenn Sie mit der Reaktion auf Ihren Antrag oder Ihre Beschwerde nicht zufrieden sind.

Wenn Ihre personenbezogenen Daten entsprechend Ihrem Antrag berichtigt, gelöscht oder eingeschränkt werden und sie an Empfänger innerhalb von Teleperformance oder an Dritte, die als Datenverantwortliche oder Datenverarbeiter agieren, weitergegeben werden, werden alle Dritten über die Berichtigung, Löschung oder Einschränkung informiert, sofern sich dies nicht als unmöglich erweist oder mit unverhältnismäßigem Aufwand verbunden ist. Zudem informiert Teleperformance Sie über die Empfänger, an die Ihre personenbezogenen Daten weitergegeben wurden, sofern Sie dies beantragen.

Wenn Sie eine Kopie Ihrer personenbezogenen Daten anfordern und Ihr Antrag elektronisch gestellt wird, müssen die Informationen in elektronischer Form bereitgestellt werden, sofern Sie nichts anderes wünschen.

Alle personenbezogenen Daten, die sich nicht auf Sie beziehen, werden aus allen Ihnen zur Verfügung gestellten Dokumenten entfernt. Andere Geschäftsdaten, die keine personenbezogenen Daten sind oder die für Ihren Antrag oder Ihre Beschwerde nicht relevant sind, können vom Datenschutzbüro oder der örtlichen Anlaufstelle bearbeitet werden.

### **3. Kosten im Zusammenhang mit Ihrem Rechtsantrag oder Ihrer Beschwerde über die Datenschutzrichtlinie der Gruppe und Weigerung, auf Ihren Antrag oder Ihre Beschwerde einzugehen**

Ihr Antrag und Ihre Beschwerde müssen kostenlos bearbeitet werden, es sei denn, das Datenschutzbüro hält einen Antrag oder eine Beschwerde (bzw. Anträge oder Beschwerden) einer bestimmten betroffenen Person für offensichtlich unbegründet, übertrieben oder wiederholt. Wenn Ihr Antrag oder Ihre Beschwerde offensichtlich unbegründet, übertrieben oder wiederholt ist, kann Teleperformance:

- eine angemessene Gebühr berechnen, unter Berücksichtigung der Verwaltungskosten für die Bereitstellung der Informationen oder Mitteilungen oder für die Durchführung der beantragten Maßnahme;
- sich weigern, auf Ihren Antrag oder Ihre Beschwerde einzugehen.

Wenn es sich weigert zu handeln, demonstriert das Datenschutzbüro den offensichtlich unbegründeten, übertriebenen oder sich wiederholenden Charakter von Anträgen oder Beschwerden.

In folgenden Fällen können Anträge oder Beschwerden ebenfalls abgelehnt werden:

- Die Verarbeitung umfasst keine personenbezogenen Daten oder Daten, mit deren Hilfe eine natürliche Person direkt oder indirekt identifiziert werden kann, und Teleperformance kann nachweisen, dass es nicht in der Lage ist, eine natürliche Person zu identifizieren;
- Das Recht der betroffenen Person wird von den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften ausdrücklich eingeschränkt.

### **4. Zeitrahmen zur Lösung**

Das Datenschutzbüro oder gegebenenfalls die örtliche Anlaufstelle in Abstimmung mit dem Datenschutzbüro reagiert rechtzeitig auf Ihren Antrag oder Ihre Beschwerde, spätestens jedoch innerhalb von 1 (einem) Monat nach Eingang Ihres Antrags oder Ihrer Beschwerde.

Nur das Datenschutzbüro kann die Frist zur Reaktion auf Ihren Antrag zur Ausübung von Rechten oder Ihre Beschwerde über die Datenschutzrichtlinie der Gruppe um weitere 2 (zwei) Monate verlängern, beispielsweise wegen der Komplexität und/oder Anzahl der Anträge oder Beschwerden. Wenn das Datenschutzbüro die Reaktionsfrist verlängert, benachrichtigt es Sie unverzüglich und erläutert den Grund für die Verlängerung.



***Teleperformance***

Transforming Passion into Excellence