

# Normas Corporativas Globais de Controlador de dados do Grupo Telefônica

3 de outubro de 2023

**NORMAS CORPORATIVAS GLOBAIS DE CONTROLADOS DE DADOS DO GRUPO  
TELEFÔNICA**

---

**Índice**

Introdução.....	3
1. Escopo.....	4
2. Termos-chave.....	4
3. Salvaguardas de proteção de dados.....	8
3.1. Transparência e equidade.....	9
3.2. Legalidade do tratamento.....	10
3.3. Limitação de finalidade.....	11
3.4. Minimização e qualidade dos dados.....	12
3.5. Períodos de armazenamento limitados.....	12
3.6. Categorias especiais de dados pessoais.....	12
3.7. Dados pessoais de crianças.....	13
3.8. Segurança.....	13
3.9. Restrições para transferências posteriores.....	14
3.10. Accountability.....	15
3.11. Direitos dos titulares de dados.....	15
4. Responsabilidade.....	18
4.1. Quem pode aplicar as BCRs?.....	18
4.2. Quais são as entidades responsáveis dentro do Grupo Telefônica?.....	19
4.3. Quais são os direitos de terceiros beneficiários?.....	20
4.4. Quem tem o ônus da prova?.....	20
5. Procedimento de tratamento de reclamações das BCRs.....	20
6. Atualizações, modificações, e encerramento da adesão às BCRs.....	22
ANEXO sobre a lista de empresas vinculadas às BCRs na fase inicial.....	23
ANEXO sobre as categorias de transferências internacionais de dados (Controlador de dados).....	28
ANEXO sobre o Protocolo de Gestão dos Direitos dos Titulares de Dados.....	31
Qual é o órgão corporativo responsável?.....	31
Como os direitos dos Titulares de Dados podem ser exercidos?.....	31
Qual é o prazo para obter uma resposta a uma solicitação de direitos dos titulares de dados?.....	31
E se uma solicitação for rejeitada ou se o Titular de Dados não estiver satisfeito com a resposta dada?.....	32
Registro de conformidade.....	32
ANEXO sobre o procedimento de tratamento de reclamações das BCRs.....	33
Qual é o órgão corporativo responsável?.....	33

Por quais motivos uma reclamação pode ser apresentada? .....	33
Como uma reclamação pode ser registrada? .....	33
Qual é o prazo para obter uma resposta a uma reclamação? .....	34
E se uma reclamação for admitida? .....	34
E se uma reclamação for declarada inadmissível? .....	34
E se uma reclamação for rejeitada ou se o Titular dos Dados não estiver satisfeito com a resposta dada? .....	35
Registro de conformidade .....	35

CONFIDENCIAL

## Introdução

O Grupo Telefónica é um dos principais provedores de serviços de telecomunicações do mundo, com quase 100 anos de história, presença na Espanha em mais de 80% dos lares e com mais de 345 milhões de acessos em todo o mundo. Nosso foco principal é Espanha, Reino Unido, Alemanha e América Latina.

Estamos cientes de que a conectividade é a principal ferramenta para acessar o mundo digital atual, melhorar a qualidade de vida das pessoas e gerar riqueza e, nesse sentido, acreditamos que as redes representam a plataforma transformadora mais poderosa. Nossa missão é tornar nosso mundo mais humano, conectando a vida das pessoas.

Considerando o exposto, um dos pilares da estratégia global da Telefónica é a geração de confiança em seus usuários finais, comprometendo-se com o respeito à privacidade, à segurança e à transparência. Portanto, implementamos as presentes Normas Corporativas Globais ("**BCRs**") para realizar **Transferências Internacionais de Dados** entre as entidades da Telefónica que aderiram às BCRs (Telefónica, S.A. e cada uma de suas empresas controladas, que também estão vinculadas às BCRs de acordo com o Anexo sobre a Lista de Empresas vinculadas às BCRs, "**Grupo Telefónica**" e cada uma das empresas vinculadas as "**Empresas do Grupo**") e cumprir os mais altos padrões de proteção de dados e privacidade para os **Titulares de Dados**.

Estas BCRs são adotadas de acordo com as disposições do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas físicas no que diz respeito ao processamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE ("**Regulamento Geral de Proteção de Dados**" ou "**GDPR**"). Como tal, visam estabelecer salvaguardas adequadas que garantam aos dados pessoais processados pelo Grupo Telefónica ("**Dados Pessoais**") um nível de proteção essencialmente equivalente ao concedido pelas **Leis Europeias de Proteção de Dados**, conforme exigido pelas **Autoridades Europeias**.

As BCRs se aplicam a todos os Dados Pessoais transferidos por Empresas do Grupo localizadas no Espaço Econômico Europeu ("**EEE**") que atuam como **Exportadores de Dados** e como **Controladores de Dados** para Empresas do Grupo localizadas fora do EEE que atuam como **Importadores de Dados** e, dependendo das circunstâncias em questão, atuam como **Controladores de Dados** ou como **Operadores de Dados** de um Exportador de Dados. Todas as Empresas do Grupo vinculadas às BCRs estão listadas no Anexo sobre as Categorias de Transferências Internacionais de Dados.

O conjunto de regras contidas nas BCRs é obrigatório para as Empresas do Grupo, listadas no Anexo sobre a Lista de Empresas vinculadas às BCRs, por meio de um Acordo Intragrupo ("**Acordo Intragrupo**"). Ao assinar ou aderir ao Acordo Intragrupo, as Empresas do Grupo se comprometem a respeitar e cumprir todas as suas disposições em todas as atividades de

tratamento em que estejam envolvidas, direta ou indiretamente, e que se enquadrem no escopo das BCRs.

As BCRs fazem parte da Política Global de Privacidade do Grupo. Dessa forma, as obrigações estabelecidas por elas e sua natureza obrigatória foram informadas a todas as partes individuais sob seu escopo, às quais foram concedidas acesso antecipado. Especificamente, são vinculativas para os Operadores de Dados internos utilizados pela Telefónica e para todos os empregados do Grupo Telefónica em virtude dos correspondentes Acordos de Tratamento de Dados ("**DPA**"), contratos de trabalho e políticas internas do Grupo, respectivamente.

Em suma, as BCRs têm como objetivo estabelecer salvaguardas apropriadas de proteção de dados que conferem aos Dados Pessoais tratados pelo Grupo Telefónica e transferidos para países fora do EEE um nível de proteção essencialmente equivalente ao fornecido pelas Leis Europeias de Proteção de Dados. Elas são de natureza obrigatória para todas as empresas do Grupo, funcionários e indivíduos que trabalham nelas. Para cumprir o seu objetivo, procedimentos e mecanismos padronizados são fornecidos neste documento para garantir a uniformidade das ações do nosso Grupo e facilitar a compreensão das regras e seu funcionamento para os Titulares de Dados.

## 1. Escopo

As BCRs se aplicarão para:

- Transferências de dados de uma Empresa do Grupo para outra, quando ambas tiverem aderido totalmente às BCRs e estiverem vinculadas a elas.
- Titulares de Dados cujos dados pessoais são transferidos dentro do escopo das BCRs de uma entidade sob o escopo de aplicação do Capítulo V do GDPR.

As transferências subsequentes no contexto dessas BCRs obedecerão aos requisitos estabelecidos na seção 3.9.

Mais detalhes sobre as Empresas do Grupo dentro do escopo das BCRs e sobre seu escopo territorial estão indicados nos Anexos correspondentes às BCRs.

## 2. Termos-chave

Esses termos-chave devem ser entendidos como tendo as definições idênticas fornecidas para eles no GDPR. Dito isso, algumas das definições abaixo foram resumidas e/ou completadas com exemplos para fins de esclarecimento, mas em caso de inconsistência, as definições estabelecidas no Artigo 4 do GDPR prevalecerão.

- **BCRs:** Uma ferramenta de transferência especificamente prevista no Regulamento Geral de Proteção de Dados e entendida como uma proteção adequada para a

transferência de dados pessoais para fora do EEE. As BCRs foram aprovadas pelas Autoridades Supervisoras de Proteção de Dados e são obrigatórias para todas as Empresas do Grupo Telefónica. Seu objetivo é estabelecer uma estrutura interna padronizada que regule a transferência de dados pessoais para países fora do EEE e, ao mesmo tempo, conferir aos dados pessoais tratados um nível de proteção essencialmente equivalente ao garantido pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados.

- **Controlador de dados:** A pessoa física ou jurídica, autoridade pública, agência ou outro órgão que, sozinho ou em conjunto com outros, determina as finalidades e os meios de tratamentos de dados pessoais. As Empresas do Grupo podem atuar como controladoras de dados quando decidem sobre as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais (por exemplo, quando tratam dados pessoais de seus funcionários para o desempenho e a execução de um contrato de trabalho com eles).
- **Exportador de dados:** a pessoa física ou jurídica vinculada às BCRs que transfere dados pessoais para um país fora do Espaço Econômico Europeu.
- **Importador de dados:** a pessoa física ou jurídica vinculada às BCRs que atua como destinatária de dados pessoais transferidos de um país que faz parte do Espaço Econômico Europeu.
- **Operador de dados:** A pessoa física ou jurídica, autoridade pública, agência ou outro órgão que trata dados pessoais em nome do controlador.
- **Titulares de dados:** Uma pessoa física identificada ou identificável à qual os dados pessoais que estão sendo tratados se referem. Por exemplo, os funcionários das Empresas do Grupo podem atuar como titulares de dados no contexto das atividades de tratamento de seus dados pessoais realizadas pelo Grupo Telefónica.
- **DPA:** Um contrato que rege o tratamento de dados pessoais por um Operador de Dados em nome de um Controlador de dados. A elaboração de tal contrato é obrigatória de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados. Os DPAs devem ser obrigatórios tanto para o Controlador de dados quanto para os Operadores de dados e definir o assunto, a duração, a natureza e a finalidade do tratamento, o tipo de dados pessoais, as categorias de titulares de dados e as obrigações do Controlador de dados. Nesse sentido, as Empresas do Grupo assinaram e executaram DPAs com seus fornecedores internos ou externos, de acordo com os requisitos estabelecidos pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados.

- **Due Diligence:** É o processo de investigação, revisão ou auditoria destinado a verificar fatos ou detalhes específicos. Em matéria de proteção de dados, esse exame será realizado pelas Empresas do Grupo para verificar se os prestadores de serviços utilizados como Subcontratantes oferecem garantias suficientes e permitem a aplicação e o cumprimento das medidas técnicas e organizacionais implementadas pelo Grupo Telefónica.
- **EEE:** Consiste na organização econômica de estados composta pelos Estados Membros que fazem parte da União Europeia e pelos países que fazem parte da Associação Europeia de Livre Comércio.
- **Autoridade(s) de supervisão do EEE:** Autoridades independentes de proteção de dados, estabelecidas nos Estados-Membros da União Europeia ou em um dos Estados que fazem parte do Espaço Econômico Europeu, que são responsáveis por monitorar a conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados.
- **Autoridade de supervisão competente:** Autoridade supervisora do EEE que, de acordo com as leis aplicáveis, é competente para o Exportador de dados e para as atividades de tratamento de dados do Exportador.
- **Tribunais competentes do EEE:** Os tribunais dos Estados-Membros da União Europeia que devem ser competentes para decidir sobre infrações de proteção de dados relacionadas a reclamações apresentadas pelos Titulares dos Dados.
- **Autoridades europeias:** Isso inclui as instituições europeias em geral (por exemplo, a Comissão Europeia, o Parlamento Europeu, a Corte Europeia de Justiça, o Conselho Europeu etc.).
- **Leis europeias de proteção de dados:** Devem ser entendidos como regulamentos de proteção de dados aplicáveis nos Estados-Membros da União Europeia, considerados em conjunto com o Regulamento Geral de Proteção de Dados.
- **Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR):** Faz referência ao Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados ou GDPR).

- **Empresas do grupo:** Representam todas as sociedades do Grupo Telefónica que constam no Anexo sobre a Lista de Sociedades vinculadas às BCRs, e que estão vinculadas às normas estabelecidas pelas BCRs.
- **Transferência internacional de dados:** Refere-se às transferências de dados pessoais realizadas desde o EEE para países terceiros que não fazem parte desta organização.
- **Acordo intragrupo:** Refere-se ao acordo corporativo que vincula as Empresas do Grupo às BCRs, o que significa que, quando assinado, as empresas devem cumprir as regras estabelecidas pelas BCRs.
- **Responsável local de privacidade:** Refere-se ao órgão corporativo do Grupo Telefónica encarregado de monitorar o cumprimento dos regulamentos e obrigações em matéria de proteção de dados localmente (por exemplo, em um país específico no qual o Grupo Telefónica opera).
- **Regulamentação local:** Refere-se a qualquer legislação ou regulamentação aplicável em um território específico coberto pelo escopo geográfico dessas BCRs. As Empresas do Grupo estabelecidas nos territórios abrangidos pelo escopo geográfico dessas BCRs podem estar sujeitas a diversas regulamentações locais.
- **Rede de DPO:** Refere-se ao grupo de Responsáveis locais de privacidade (incluindo o DPO Global) encarregado de proteger os direitos e liberdades dos titulares de dados e com a responsabilidade de monitorar a conformidade com as BCRs.
- **Dados pessoais:** Refere-se a qualquer informação relacionada a um titular de dados e, particularmente, que permita sua identificação direta ou indiretamente. Isso pode ser feito, por exemplo, por referência a um identificador como um nome, um número de identificação, dados de localização, um identificador on-line ou a um ou mais fatores específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, econômica, cultural ou social do titular dos dados.
- **Violação de dados pessoais:** Refere-se a uma violação de segurança que leva à destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso a dados pessoais transmitidos, armazenados ou tratados de outra forma.
- **Relatório de Impacto à proteção de dado pessoais (PIA):** Refere-se a uma avaliação do impacto da proteção de dados, que avalia os riscos que o tratamento representa para os direitos e liberdades fundamentais dos titulares dos dados. É de condução obrigatória em determinadas circunstâncias previstas no GDPR.

- **Tratamento:** Deve ser entendido como qualquer operação ou conjunto de operações realizadas com dados pessoais ou com conjuntos de dados pessoais, seja ou não por meios automatizados, como coleta, registro, organização, estruturação, armazenamento, adaptação ou alteração, recuperação, consulta, uso, divulgação por transmissão, disseminação ou outra forma de disponibilização, alinhamento ou combinação, restrição, eliminação ou destruição.
- **Área responsável:** É a área de negócio, de acordo com a estrutura organizacional da Telefónica, responsável pela atividade de tratamento relacionada com a correspondente transferência internacional intragrupo.
- **Canal de Consultas:** É o canal de comunicação colocado à disposição no site da Telefónica para consultas e reclamações sobre qualquer aspecto relacionado aos Princípios de Negócio Responsável da Telefónica por exemplo, ética, direitos humanos, meio ambiente, privacidade, saúde e segurança, etc.
- **Autoridade solicitante:** Uma autoridade policial ou pública de um país fora do EEE que solicita a uma entidade da Telefónica a divulgação de dados pessoais.
- **Categorias especiais de dados pessoais:** Referem-se a dados pessoais que revelam origem racial ou étnica, opiniões políticas, crenças religiosas ou filosóficas, ou filiação sindical, e o tratamento de dados genéticos, dados biométricos para fins de identificação exclusiva de uma pessoa física, dados relativos à saúde ou dados relativos à vida sexual ou orientação sexual de uma pessoa física.
- **Grupo Telefónica:** Deve ser entendido como o Grupo Telefónica composto pela Telefónica, S.A. e suas filiais vinculadas às BCRs.
- **Terceiros Beneficiários:** Pessoas físicas e jurídicas que se beneficiam dos direitos estabelecidos na Seção 4.3. das BCRs.

### 3. Salvaguardas de proteção de dados

O Grupo Telefónica trata os Dados Pessoais somente na medida necessária para realizar seus negócios com os mais altos padrões de qualidade. As Empresas do Grupo estão sujeitas a padrões, regras e princípios de proteção de dados definidos pelas Leis Europeias de Proteção de Dados, que proporcionam um alto nível de proteção de Dados Pessoais. Consequentemente, em consonância com a estratégia de privacidade do Grupo Telefónica, destinada a gerar confiança nos usuários finais, estabelecemos, em virtude dessas BCRs, garantias apropriadas destinadas a conceder aos Dados Pessoais que se enquadram no âmbito dessas BCRs um nível

de proteção essencialmente equivalente ao concedido pelas Leis Europeias de Proteção de Dados, conforme exigido pelas Autoridades Europeias.

O Grupo Telefónica cumpre, em primeiro lugar, as Leis Europeias de Proteção de Dados aplicáveis e garante que a coleta, o armazenamento, o uso, a transferência, a destruição e todos os tipos de atividades de Tratamento de Dados Pessoais sejam realizados pelas Empresas do Grupo de acordo com as referidas leis. A presente seção descreve os princípios-chave das Leis Europeias de Proteção de Dados que regem as atividades de Tratamento cobertas por essas BCRs em todo o Grupo Telefónica. Elas são implementadas não apenas por essas BCRs, mas também pela Política Global de Privacidade do Grupo, bem como pelos procedimentos e técnicas aplicados por nós.

### **3.1. Transparência e equidade**

Os Dados Pessoais serão tratados de forma lícita, justa e transparente em relação aos Titulares de Dados.

O Grupo Telefónica implementa todas as medidas necessárias para garantir que os Titulares de Dados recebam informações facilmente acessíveis e compreensíveis sobre seus Dados Pessoais que estejam sendo tratados pelas Empresas do Grupo.

Nesse sentido, nossa Política Global de Privacidade, bem como os avisos de privacidade endereçados aos Titulares de Dados, contêm informações sobre os seguintes aspectos:

- A identidade e os dados de contato da Empresa do Grupo que atua como Controladora de Dados, ou as mesmas informações sobre seu representante, quando aplicável.
- Os detalhes de contato do DPO Global e, quando aplicável, do Responsável de Privacidade Local.
- As finalidades do tratamento dos dados pessoais. Além disso, quando a Empresa do Grupo pretender tratar os Dados Pessoais para uma finalidade diferente daquela para a qual foram coletados, ela deverá fornecer ao Titular dos Dados informações relevantes sobre essa outra finalidade com antecedência.
- A base legal para o Tratamento dos Dados Pessoais e os interesses legítimos buscados pela Empresa do Grupo ou por um terceiro, quando estes servirem como base legal para o Tratamento.
- As categorias de Dados Pessoais em questão, quando os Dados Pessoais não forem obtidos diretamente do Titular dos Dados.
- Os destinatários ou categorias de destinatários dos Dados Pessoais, quando aplicável, e informações sobre se eles estão localizados no EEE ou fora do EEE.
- A fonte da qual os Dados Pessoais foram obtidos, caso não tenham sido obtidos diretamente do Titular dos Dados.

- O período pelo qual os Dados Pessoais serão armazenados ou os critérios usados para determinar esse período.
- Quando os Dados Pessoais forem fornecidos para a celebração de um contrato ou por uma exigência legal ou contratual, as consequências de não fornecer esses dados.
- Informações sobre os direitos dos Titulares de Dados e os meios para exercê-los.
- A existência de tomada de decisão automatizada, incluindo a criação de perfis, quando aplicável, bem como informações sobre a lógica envolvida e as consequências desse tipo de processamento.
- O direito de apresentar uma reclamação à autoridade de supervisão relevante do EEE.
- O direito de retirar o consentimento quando o consentimento servir como base legal para o processamento.

Para fins de transparência, o corpo principal das BCRs, juntamente com os Anexos sobre o Protocolo de Gestão de Direitos dos Titulares de Dados e o procedimento de tramitação de reclamações das BCRs, estarão disponíveis publicamente no Centro de Transparência da Telefónica para todas as categorias de Titulares de Dados. Para isso, o corpo principal das BCRs publicadas no Centro de Transparência da Telefónica deve incluir, no mínimo

- a descrição do escopo de aplicação da BCR;
- a responsabilidade do Grupo;
- os princípios de proteção de dados;
- a legalidade do tratamento;
- notificações de segurança e violação de dados pessoais;
- restrições às transferências posteriores; e
- os direitos dos titulares de dados.

Em particular, os funcionários podem acessar as BCRs na Intranet das Empresas do Grupo e também receberão essas BCRs durante o processo de integração. As Empresas do Grupo informam os funcionários sobre as consequências da não conformidade com as BCRs, pois elas fazem parte da Política Global de Privacidade. Da mesma forma, os Titulares de Dados que se beneficiarem dos direitos de terceiros beneficiários poderão acessar as BCRs on-line através do site da Telefónica.

### **3.2. Legalidade do tratamento**

O Grupo Telefónica só trata Dados Pessoais se puder se basear em uma das bases legais estabelecidas pelas Leis Europeias de Proteção de Dados.

Portanto, o Tratamento de Dados Pessoais somente será realizado por qualquer uma das Empresas do Grupo, desde que qualquer uma das circunstâncias abaixo seja atendida:

- Os Titulares de Dados deram seu consentimento para o Tratamento de forma livre e inequívoca para uma ou mais finalidades específicas.
- O Tratamento de Dados Pessoais é necessário para a execução de um contrato do qual os Titulares de Dados são parte ou para adotar medidas a pedido dos Titulares dos Dados antes de celebrar tal contrato.
- O Tratamento de Dados Pessoais é necessário para o cumprimento de uma obrigação legal à qual uma Empresa do Grupo está sujeita.
- O Tratamento de dados pessoais é realizado para executar uma tarefa de interesse público.
- O Tratamento de Dados Pessoais tem como objetivo atender aos interesses legítimos de qualquer uma das Empresas do Grupo. No entanto, o tratamento não será realizado pelas Empresas do Grupo se os interesses ou direitos e liberdades fundamentais dos Titulares de Dados se sobrepuserem a esses interesses legítimos.
- O Tratamento de Dados Pessoais é necessário para proteger os interesses vitais dos Titulares de Dados ou de outras pessoas físicas.

As Empresas do Grupo também podem tratar dados pessoais quando permitido pelas regulamentações locais aplicáveis de um Estado Membro da UE.

### **3.3. Limitação de finalidade**

O Grupo Telefónica somente coletará Dados Pessoais para finalidades específicas, explícitas e legítimas, de acordo com as bases legais previstas na Seção 3.2. Além disso, os Dados Pessoais não serão tratados posteriormente pelas Empresas do Grupo de forma incompatível com as finalidades acima mencionadas.

Para garantir a conformidade com o princípio da limitação de finalidade, ao considerar se os Dados Pessoais podem ser tratados para uma finalidade diferente, as Empresas do Grupo levarão em conta os seguintes aspectos:

- Se há uma conexão entre a finalidade original e a(s) nova(s) finalidade(s).
- As expectativas dos Titulares dos Dados em relação ao tratamento de seus Dados Pessoais pelo Grupo Telefónica.
- A natureza dos Dados Pessoais em questão, em particular se há categorias especiais de dados pessoais são tratadas, de acordo com o Artigo 9 do GDPR, ou se dados pessoais relacionados às condenações criminais e delitos são processados, de acordo com o Artigo 10 do GDPR.
- As consequências do tratamento adicional para os Titulares dos Dados.
- As salvaguardas implementadas para proteger os Dados Pessoais.

### **3.4. Minimização e qualidade dos dados**

As Empresas do Grupo somente tratarão Dados Pessoais desde que sejam adequados, relevantes e limitados ao que for necessário para os fins do Tratamento. Os sistemas, equipamentos e procedimentos do Grupo Telefónica são projetados para minimizar a quantidade de Dados Pessoais que estão sendo tratados.

Os dados pessoais serão sempre precisos e, quando necessário, mantidos atualizados. O Grupo Telefónica incorpora o princípio da qualidade dos dados em suas políticas internas, criando mecanismos para que os Titulares de Dados comuniquem quaisquer alterações em seus Dados Pessoais. Como resultado, quaisquer Dados Pessoais imprecisos serão apagados ou retificados sem atrasos indevidos.

### **3.5. Períodos de armazenamento limitados**

Os Dados Pessoais tratados pelo Grupo Telefónica serão armazenados em uma forma que permita a identificação dos Titulares de Dados por um período não superior ao necessário para as finalidades para as quais estão sendo tratados.

O Grupo Telefónica implementou uma política de retenção de dados em virtude de seu Domínio de Conservação que prevê os períodos de retenção legais aplicáveis em cada jurisdição da Empresa do Grupo. Esses períodos de retenção foram estabelecidos levando-se em conta as finalidades para as quais os Dados Pessoais são tratados e as limitações legais aplicáveis. Os períodos de retenção serão registrados no Registro de Atividades de Processamento.

### **3.6. Categorias especiais de dados pessoais**

As Categorias Especiais de Dados Pessoais somente serão tratadas pelas Empresas do Grupo quando puderem contar com uma base legal legítima de acordo com as Leis Europeias de Proteção de Dados e, além disso:

- Quando os Titulares de Dados tiverem dado seu consentimento explícito para o Tratamento para uma ou mais finalidades específicas.
- Quando o Tratamento for necessário para proteger os interesses vitais dos Titulares de Dados ou de outras pessoas físicas quando o Titular de Dados for física ou legalmente incapaz de dar seu consentimento.
- Quando o Tratamento estiver relacionado a Dados Pessoais que tenham sido manifestamente tornados públicos pelos Titulares de Dados.
- Quando o Tratamento for necessário para o cumprimento de obrigações e o exercício de direitos específicos da Empresa do Grupo atuando como Controladora de Dados ou dos Titulares de Dados no campo do direito trabalhista e da seguridade social e desde que autorizado por uma lei ou um acordo coletivo.
- Quando o Tratamento for necessário para o estabelecimento, exercício ou defesa em processos judiciais ou sempre que os tribunais estiverem agindo em sua função judicial.

### **3.7. Dados pessoais de crianças**

O Grupo Telefónica não tratará Dados Pessoais de crianças, a menos que haja uma razão legítima e uma base legal que justifique tal Tratamento.

O Grupo Telefónica expressa seu compromisso com o direito à privacidade das crianças, com a proteção de seus Dados Pessoais e com a promoção do uso adequado da tecnologia, de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis.

### **3.8. Segurança**

O Grupo Telefónica está profundamente comprometido em garantir a segurança e a confidencialidade dos Dados Pessoais. Portanto, somente tratamos os Dados Pessoais de forma a garantir sua segurança e proteção adequadas contra o tratamento não autorizado ou ilegal e contra perda, destruição ou dano acidental, usando medidas técnicas e organizacionais adequadas. Quando os Dados Pessoais não puderem ser tratados pelo Grupo Telefónica nas condições acima mencionadas, o Grupo Telefónica não tratará os Dados Pessoais.

Uma vez que o Grupo Telefónica se ocupa da operação de redes de telecomunicações, que são consideradas infraestruturas estratégicas, dedicamos recursos significativos ao desenvolvimento de medidas técnicas e organizacionais destinadas a melhorar a segurança dos Dados Pessoais que circulam por essas redes e entre as Empresas do Grupo. As medidas técnicas e organizacionais implementadas são projetadas para garantir um nível de segurança adequado ao risco, levando em consideração o estado da arte e os custos de implementação, a natureza, o escopo, o contexto e as finalidades do Tratamento, bem como o risco de variar a probabilidade e a gravidade dos direitos e liberdades dos Titulares de Dados.

Em vista do exposto, os Dados Pessoais tratados pelas Empresas do Grupo são sempre investidos de um nível de proteção essencialmente equivalente ao concedido pelas Leis de Proteção de Dados Europeias e, para buscar esses altos padrões de privacidade, nós:

- Pseudonimizamos ou criptografamos os Dados Pessoais quando necessário.
- Instalamos controles de segurança em todos os equipamentos e sistemas que lidam com o tratamento de dados pessoais (por exemplo, controles de acesso, controles de transmissão, controles de memória, etc.).
- Asseguramos que, em caso de incidente físico ou técnico, sejam restaurados o acesso e a disponibilidade dos dados pessoais pelos usuários.
- Garantimos que nossos funcionários que tratam Dados Pessoais estejam cientes das regras estabelecidas nestas BCRs e dos protocolos de segurança instalados, por meio dos respectivos planos de treinamento e avisos. Serão aplicadas sanções disciplinares pelo não cumprimento das regras e protocolos mencionados.
- Avaliamos e testamos a eficácia das medidas técnicas e organizacionais implementadas para aprimorá-las ou modificá-las adequadamente.

Quando ocorrer uma **Violação de Dados Pessoais** que afete os Dados Pessoais cobertos por estas BCRs, as Empresas do Grupo notificarão, sem demora injustificada, a Telefónica, S.A. e o DPO Global e o Responsável de Privacidade Local competente, se for o caso. Além disso, as Autoridades de Supervisão Competentes serão informadas no prazo máximo de 72 horas após a Empresa do Grupo ou as Empresas do Grupo tomarem conhecimento da Violação de Dados Pessoais. Se as Autoridades Supervisoras Competentes não forem notificadas dentro do prazo acima mencionado, será justificado o motivo do atraso. Os Titulares dos Dados serão notificados sem atrasos indevidos sobre Violações de Dados Pessoais que possam resultar em um alto risco para seus próprios direitos e liberdades.

As violações de dados pessoais serão gerenciadas de acordo com as regras internas de gestão de incidentes e os protocolos internos de violação de dados, e os fatos, efeitos e ações corretivas tomadas em vista da violação de dados pessoais serão documentados. A documentação correspondente referente a esses aspectos será colocada à disposição das Autoridades Supervisoras Competentes mediante solicitação.

Ao atuar como Controlador de Dados, o Grupo Telefónica garante contratualmente que qualquer fornecedor que atue sob sua autoridade e tenha acesso aos Dados Pessoais dos Titulares de Dados somente poderá tratar tais dados de acordo com suas instruções e, em qualquer caso, de maneira segura, adotando as medidas de segurança técnicas e organizacionais necessárias e em total conformidade com as Leis Europeias de Proteção de Dados aplicáveis e com as regras e procedimentos internos. Cada contrato firmado entre o Grupo Telefónica e seus fornecedores estabelece as obrigações previstas no artigo 28 do GDPR e, em particular, o dever de notificar, sem demora injustificada, qualquer violação de dados pessoais à entidade da Telefónica que atua como parte signatária, quando a violação de dados pessoais for suscetível de resultar em um alto risco para seus direitos e liberdades. As Empresas do Grupo implementaram internamente um protocolo adequado para que a Telefónica SA tome conhecimento da violação de Dados Pessoais sofrida por qualquer fornecedor que lhes preste serviços.

### **3.9. Restrições para transferências posteriores**

O Grupo Telefónica somente realizará Transferências Internacionais de Dados a terceiros quando esses terceiros, atuando como destinatários de Dados Pessoais e localizados em um país fora do EEE, fizerem parte do Grupo Telefónica, tiverem aderido totalmente a essas BCRs e forem capazes de cumprir adequadamente com os princípios e regras aqui estabelecidos.

Quando os destinatários dos Dados Pessoais não estiverem vinculados a essas BCRs, o Grupo Telefónica somente realizará Transferências de Dados se:

- A empresa firmou contratos por escrito com os destinatários dos Dados Pessoais que atendem aos requisitos estabelecidos no Artigo 28.3 do GDPR, desde que atuem como Operadores de Dados antes da realização da Transferência subsequente e,

- A Comissão Europeia decidiu, por meio de uma Decisão de Adequação, que o país fora do EEE, um território ou um ou mais setores especificados dentro desse país em questão garantem um nível adequado de proteção ou,
- Outras salvaguardas apropriadas são fornecidas pelos destinatários da transferência subsequente (por exemplo, Cláusulas Padrão de Proteção de Dados adotadas pela Comissão Europeia), e na medida em que tais salvaguardas garantam direitos executáveis e recursos legais eficazes oferecidos aos Titulares de Dados ou,
- A Transferência satisfaz uma condição especificada como uma exceção permitida pelas Leis Europeias de Proteção de Dados.

Por outro lado, quando um destinatário de transferência subsequente não puder garantir um nível de proteção substancialmente equivalente ao concedido pelas Leis Europeias de Proteção de Dados, medidas técnicas, contratuais e organizacionais adicionais serão implementadas. Se, mesmo quando essas medidas forem implementadas, o tratamento não se ajustar às leis e aos padrões europeus de proteção de dados, o tratamento não será realizado.

### 3.10. Accountability

As Empresas do Grupo que atuam como Controladoras devem ser responsáveis e capazes de demonstrar a conformidade com as BCRs.

As Empresas do Grupo incorporam os princípios de privacidade desde a concepção e por padrão no desenvolvimento de seus produtos e serviços, de modo que, desde sua concepção inicial, esses produtos e serviços incorporem os requisitos aplicáveis de Proteção de Dados. Ambos os princípios são fundamentais para alcançar a conformidade total com as BCRs.

Nesse sentido, o Grupo Telefónica assumirá determinados compromissos em relação a: (i) Relatório de impacto a proteção de dados; (ii) acordos com terceiros; e (iii) manutenção do registro das atividades de processamento.

### 3.11. Direitos dos titulares de dados

O Grupo Telefónica atende devidamente às solicitações dos Titulares dos Dados para exercer seus direitos de acordo com as Leis de Proteção de Dados da UE.

Quando uma Empresa do Grupo atua como Controladora de Dados, garantimos que o Titular dos Dados possa exercer seu direito de:

- **Informação:** ao ser informado pelo Controlador de Dados sobre a coleta, o uso e o tratamento de seus dados pessoais, se obtidos diretamente do Titular dos Dados ou de um Terceiro, de acordo com as disposições do GDPR.
- **Acesso:** obter do Controlador de Dados a confirmação de que os Dados Pessoais que lhe dizem respeito estão ou não sendo tratados e, se esse for o caso, acessar cópias desses Dados Pessoais.

- **Retificação:** obter do Controlador de Dados a retificação de Dados Pessoais imprecisos que lhe digam respeito sem atraso indevido. Nesse sentido, os Dados Pessoais podem ser complementados pelo Titular dos Dados por meio de uma declaração suplementar.
- **Oposição:** ao tratamento de seus Dados Pessoais a qualquer momento por motivos legítimos e convincentes relacionados à sua situação específica. O Controlador de Dados somente realizará o Tratamento se demonstrar motivos legítimos convincentes que se sobreponham aos interesses, direitos e liberdades do Titular de Dados.
- **Eliminar:** obter do Controlador de Dados a eliminação de seus Dados Pessoais sem atraso indevido se um dos motivos previstos no Artigo 17 (1) do GDPR se aplicar:
  - a) Os Dados Pessoais não são mais necessários em relação às finalidades para as quais foram coletados ou tratados de outra forma;
  - b) O Titular de Dados retira o consentimento no qual o tratamento se baseia;
  - c) Quando não houver outro fundamento legal para o tratamento;
  - d) O Titular de Dados se opõe ao tratamento;
  - e) Os Dados Pessoais foram processados ilegalmente;
  - f) Os Dados Pessoais devem ser excluídos para o cumprimento de uma obrigação legal na legislação da União ou do Estado Membro à qual o Controlador de Dados está sujeito;
  - g) Os Dados Pessoais foram coletados em relação à oferta de serviços da sociedade da informação.

O Controlador de Dados somente rejeitará a solicitação do Titular de Dados se algum dos motivos previstos no Artigo 17 (3) do GDPR for aplicável (por exemplo, para o estabelecimento, exercício ou defesa em processos judiciais).

- **Restringir o tratamento:** obtendo do Controlador de dados a restrição do tratamento quando um dos seguintes motivos se aplicar, de acordo com o Artigo 18 (1) do GDPR:
  - Quando a exatidão dos dados pessoais for contestada pelo titular dos dados, por um período que permita ao controlador verificar a exatidão dos dados pessoais.
  - Quando o tratamento for ilegal e o titular dos dados se opuser à eliminação dos dados pessoais e solicitar a restrição de seu uso.
  - Quando o controlador não precisar mais dos dados pessoais para os fins do tratamento, mas eles forem exigidos pelo titular dos dados para o estabelecimento, exercício ou defesa em processos judiciais.

- Caso o titular dos dados tenha se oposto ao tratamento enquanto se aguarda a verificação se os motivos legítimos do controlador se sobrepõem aos do titular de dados.

Em tais circunstâncias, os Dados Pessoais somente serão tratados, além do armazenamento, com o consentimento do Titular de Dados ou para o estabelecimento, exercício ou defesa em processos judiciais, para a proteção dos direitos de outra pessoa física ou jurídica ou por motivos de interesse público.

- **Não estar sujeito a uma decisão baseada exclusivamente no tratamento automatizado, incluindo a criação de perfis**, que produza efeitos legais em relação ao Titular de Dados ou que o afete de forma semelhante e significativa, a menos que seja permitido nas seguintes circunstâncias, de acordo com o Artigo 22 (2) do GDPR:
  - Quando essa decisão for necessária para a celebração ou execução de um contrato entre o titular de dados e um controlador de dados;
  - Quando essa decisão for autorizada pela legislação da União ou de um Estado-Membro à qual o controlador esteja sujeito, e que também estabeleça medidas adequadas para proteger os direitos e liberdades e os interesses legítimos do titular dos dados; ou
  - Quando essa decisão for baseada no consentimento explícito do titular dos dados.
- **Retirar o consentimento:** a qualquer momento, de maneira fácil.

Em qualquer caso, o Controlador de Dados deverá comunicar qualquer retificação, exclusão ou restrição de tratamento a cada destinatário (cada entidade para a qual os dados pessoais foram transferidos), a quem os dados pessoais relativos ao Titular de Dados foram compartilhados. O Controlador de dados também informará o Titular de dados sobre esses destinatários, mediante solicitação.

O Grupo Telefónica fornece aos Titulares de Dados ferramentas e procedimentos claros e simples para garantir e assegurar o exercício correto de seus direitos de acordo com as Leis Europeias de Proteção de Dados aplicáveis.

As Empresas do Grupo facilitam o exercício desses direitos em um prazo de um mês, que pode ser estendido para mais dois meses, e se comprometem a responder a solicitações, consultas e reclamações o mais rápido possível dentro desses períodos. Os Titulares de Dados podem exercer seus direitos a qualquer momento, entrando em contato com o Canal de Consultas em [www.telefonica.com](http://www.telefonica.com) (assunto objeto das Normas Corporativas Globais do Grupo Telefónica - BCRs).

As solicitações devem atender aos seguintes requisitos formais:

- Carteira de identidade nacional para confirmar a identidade do Titular dos Dados, ou qualquer outro mecanismo que forneça garantia de identidade semelhante, quando houver dúvidas razoáveis sobre a identidade do Titular de Dados.
- Se aplicável, o credenciamento de representação do representante legal do Titular de Dados.
- Indicação do direito específico que o titular de dados deseja exercer.

Depois que uma solicitação para o exercício do direito de um Titular de Dados for registrada, a **Área Responsável** pela execução da solicitação tomará as medidas apropriadas para lidar com a solicitação.

A resposta à solicitação será dada no prazo de um mês, que pode ser estendido para mais dois meses, tendo em vista a complexidade e o número de reclamações que a Área Responsável competente estiver gerenciando no momento. Quando o prazo para responder à solicitação for prorrogado, o Titular de Dados será informado sobre essa prorrogação e sobre os motivos específicos que a justificam dentro do prazo inicial de um mês.

O Titular de Dados também terá o direito de apresentar uma reclamação às autoridades de supervisão relevantes do EEE ou de registrar uma reclamação perante os tribunais competentes do EEE. Esses direitos devem ser exercidos de acordo com a Seção 4.1.

As solicitações dos Titulares de Dados podem ser rejeitadas quando reiterarem outras solicitações anteriores e respondidas já apresentadas pelo mesmo Titular de Dados em relação aos mesmos fatos.

Mais informações sobre como o Grupo Telefónica trata as solicitações, consultas e reclamações relacionadas ao exercício dos direitos dos Titulares de Dados podem ser encontradas no Anexo sobre o Protocolo de Gestão dos Direitos dos Titulares de Dados.

## **4. Responsabilidade**

### **4.1. Quem pode aplicar as BCRs?**

As BCRs são aplicáveis por

- Empresas do Grupo, de acordo com o Acordo Intragrupo e a Política Global de Privacidade do Grupo Telefónica;
- Funcionários do Grupo Telefónica, de acordo com seu contrato de trabalho e com a Política Global de Privacidade do Grupo Telefónica.
- Fornecedores, de acordo com seus respectivos contratos e com a Política Global de Privacidade do Grupo Telefónica;
- **Beneficiários de Terceiros** de acordo com os termos estabelecidos na Seção 4.3.

contra:

- Empresas do grupo;
- Outras partes vinculadas às BCRs.

Além disso, os Titulares de Dados têm direito a:

- Apresentar uma reclamação à autoridade supervisora relevante do EEE de sua escolha, ou a do Estado-Membro em que tem sua residência habitual ou local de trabalho, ou a do local onde ocorreu a suposta violação das BCRs.
- Apresentar uma reclamação perante o tribunal competente do EEE de sua escolha, do Estado Membro onde há um estabelecimento do Grupo Telefónica ou aquele relativo ao local onde tem sua residência habitual (**tribunais competentes do EEE**).

Os titulares de dados terão o direito de ser representados por uma organização ou associação sem fins lucrativos que tenha sido devidamente constituída de acordo com a legislação de um Estado Membro da União Europeia, tenha objetivos estatutários que sejam de interesse público e seja ativa no campo da proteção dos direitos e liberdades dos titulares de dados com relação à proteção de seus dados pessoais. Esses organismos devem apresentar reclamações em nome dos Titulares de Dados para exercer os direitos reconhecidos nestas BCRs e qualquer outro direito que a lei aplicável ao Titular de Dados possa conferir.

#### **4.2. Quais são as entidades responsáveis dentro do Grupo Telefónica?**

Tanto o exportador de dados quanto o importador de dados são solidariamente responsáveis por qualquer violação das BCRs com relação a uma determinada transferência de dados. No entanto, o exportador ou importador de dados poderá ser isento dessa responsabilidade se fornecer provas suficientes da falta de responsabilidade pelo evento que causou a infração.

Não obstante o acima exposto, a Telefónica S.A., como empresa matriz do Grupo Telefónica, aceita a responsabilidade por qualquer violação das BCRs por qualquer Empresa do Grupo não estabelecida no EEE e concorda em:

- Tomar todas as medidas necessárias para remediar os atos da Empresa do Grupo infratora.
- Pagar a indenização correspondente por quaisquer danos materiais ou não materiais resultantes da violação da Empresa do Grupo.

A Telefónica S.A. somente estará isenta das obrigações acima se for comprovado que a Empresa do Grupo não é responsável pelo evento que deu origem ao dano.

A Telefónica S.A. aceitará a jurisdição dos tribunais competentes ou das Autoridades de Supervisão Competentes no EEE, bem como a responsabilidade pelas violações das BCRs e pelos recursos resultantes do exercício dos direitos pelos Titulares dos Dados, como se a violação tivesse sido causada por ela no Estado Membro em que está sediada.

Para os efeitos das obrigações previstas, a Telefónica S.A. aceitou a responsabilidade pelos atos das Sociedades do Grupo e adotou as medidas adequadas para assumir tal responsabilidade.

A Telefónica S.A., o Exportador de Dados ou o Importador de Dados têm o direito de reparar, perante qualquer uma das partes envolvidas na respectiva Transferência de Dados, qualquer dano decorrente de uma violação intencional ou em decorrência de imprudência ou negligência das BCRs.

#### **4.3. Quais são os direitos de terceiros beneficiários?**

Terceiros podem aplicar as BCRs para cumprir:

- Os princípios estabelecidos na Seção 3.
- Qualquer um dos direitos estabelecidos na Seção 3.11 e no Anexo sobre o Protocolo de Gestão dos Direitos de Titulares dos Dados.
- Sua transparência e direito de acesso fácil às BCRs de acordo com a Seção 3.1.
- Mecanismos fornecidos na Seção 9.1 para tratar de conflitos de leis.
- O direito de apresentar uma reclamação por meio do procedimento interno de reclamação estabelecido no Anexo sobre o procedimento de tratamento de reclamações das BCRs.
- O dever de cooperar com as Autoridades Supervisoras Competentes de acordo com a Seção 9.
- Os direitos de apresentar uma reclamação às autoridades de supervisão relevantes do EEE e de registrar uma reclamação perante o tribunal competente do EEE, de acordo com a Seção 4.1.

O não cumprimento dos pontos acima estará sujeito às disposições estabelecidas na Seção 4.2.

#### **4.4. Quem tem o ônus da prova?**

Quando as pessoas apresentarem uma reclamação alegando uma violação dessas BCRs que resultou em danos, e puderem demonstrar que sofreram danos e estabelecer fatos que mostrem que é provável que o dano tenha ocorrido devido à violação, a Empresa do Grupo relevante, incluindo a Telefónica SA, será responsável por provar que não é responsável por tal violação ou que nenhuma violação ocorreu.

Caso a Empresa do Grupo relevante consiga provar que não é responsável pelo evento que causou a violação das BCRs, ela poderá se eximir de qualquer responsabilidade.

#### **5. Procedimento de tratamento de reclamações das BCRs**

Os Titulares de Dados cujos Dados Pessoais estejam sendo processados por uma Empresa do Grupo têm o direito de apresentar uma reclamação contra a Empresa ou Empresas do Grupo

em questão, de acordo com o Anexo sobre o procedimento de tratamento de reclamações das BCRs.

Os Titulares de Dados podem registrar uma reclamação perante o DPO Global ou a Área Responsável por não conformidade com as BCRs contra uma Empresa do Grupo quando acreditarem que essa Empresa do Grupo não cumpriu as regras incorporadas nessas BCRs e podem alegar insatisfação a esse respeito.

Os Titulares de Dados podem registrar uma reclamação por violações das BCRs dentro dos períodos legais previstos nos regulamentos administrativos e civis aplicáveis. Essas reclamações estarão sujeitas aos estatutos de limitação relevantes, conforme estabelecido pela legislação aplicável aos Titulares de Dados.

As reclamações por violações das BCRs podem ser apresentadas por escrito, entrando em contato com o Canal de Consultas em [www.telefonica.com](http://www.telefonica.com) (assunto: *Normas Corporativas Vinculativas do Grupo Telefónica - BCRs*). Outras reclamações de proteção de dados não relacionadas com as BCRs deverão seguir os canais e pontos de contato já dedicados a esse fim por cada Entidade da Telefónica.

As reclamações devem obedecer aos seguintes aspectos formais:

- Nome, sobrenome(s) e endereço do Titular dos Dados e, se aplicável, do representante devidamente credenciado, carteira de identidade nacional ou número do passaporte, quando aplicável.
- Fundamentos da reclamação, com especificação clara das questões sobre as quais a resposta é solicitada.
- Empresa(s), departamento ou serviço do Grupo onde ocorreram os fatos que deram origem à reclamação.
- As provas documentais em sua posse nas quais a reclamação se baseia.

Uma resposta à reclamação será dada em um prazo de um mês, que pode ser estendido para mais dois meses, tendo em vista a complexidade e o número de reclamações que a Área Responsável competente estiver gerenciando no momento. Quando o prazo para responder à reclamação for prorrogado, o Titular dos Dados será informado sobre essa prorrogação e sobre os motivos específicos que a justificam. Além disso, o Titular de Dados será informado sobre o prazo aproximado para obter uma resposta.

O Titular de Dados também terá o direito de apresentar uma reclamação às autoridades de supervisão relevantes do EEE ou de registrar uma reclamação perante os tribunais competentes do EEE. Esses direitos devem ser exercidos de acordo com a Seção 4.1.

## 6. Atualizações, modificações, e encerramento da adesão às BCRs

Essas BCRs serão atualizadas a fim de refletir modificações em nossa estrutura regulatória, mudanças na estrutura do Grupo Telefónica ou mudanças em nossas práticas de proteção de dados e privacidade.

Quando essas modificações forem introduzidas nas BCRs ou nos Anexos, comprometemo-nos a informar devidamente, sem demora injustificada, a todas as Empresas do Grupo e a seus funcionários, bem como às Autoridades Supervisoras Competentes, mediante solicitação, por meio da Autoridade Supervisora Principal. Para esse fim, o DPO Global deve manter registro de quaisquer atualizações nas BCRs, incluindo a Lista de Membros das BCRs. Além disso, o Global DPO disponibilizará essas informações para os Titulares de Dados seguindo os mesmos princípios de transparência que os concedidos às BCRs.

As atualizações das BCRs ou da lista de Empresas do Grupo serão feitas sem a necessidade de solicitar novamente a aprovação de uma Autoridade Supervisora, desde que:

- A rede de DPOs mantiver uma lista totalmente atualizada das Empresas do Grupo, acompanhar e registrar todas as atualizações das leis e fornecer as informações necessárias aos Titulares de Dados ou às Autoridades Supervisoras Competentes, mediante solicitação.
- Nenhuma transferência seja feita para uma Entidade da Telefónica recém-aderida até que ela esteja efetivamente vinculada às BCRs e possa cumprir com elas.
- Qualquer alteração nas BCRs e na lista de empresas do grupo é informada uma vez por ano às autoridades supervisoras relevantes, por meio da autoridade supervisora principal, com uma breve explicação dos motivos que justificam a atualização.

No entanto, quando uma modificação puder ser potencialmente prejudicial ao nível de proteção oferecido pelas BCRs ou afetar significativamente as BCRs (ou seja, mudanças no caráter vinculativo), ela deverá ser previamente comunicada às Autoridades Supervisoras relevantes, por meio da Autoridade Supervisora Principal, com uma breve explicação das razões para essa atualização. Nesse caso, a Autoridade Supervisora Principal também avaliará se as alterações feitas exigem uma nova aprovação.

Uma Empresa do Grupo ou qualquer outro terceiro vinculado às BCRs que deixe de estar vinculado a elas poderá manter, devolver ou excluir os Dados Pessoais.

Se o Exportador de dados e o Importador de dados concordarem que os Dados Pessoais podem ser mantidos pelo Importador de dados, a proteção deverá ser mantida de acordo com os artigos 45 ou 46 do GDPR, a menos que uma das derrogações previstas no artigo 49 do GDPR se aplique. No entanto, se o Exportador de dados e o Importador de dados não concordarem com a manutenção dos Dados Pessoais pelo Importador de dados, o Importador de dados deverá excluir ou devolver os Dados Pessoais e suas cópias, conforme a escolha do Exportador de dados.

**ANEXO sobre a lista de empresas vinculadas às BCRs na fase inicial**

<b>Exportadores</b>			
<b>País</b>	<b>Empresa do Grupo</b>	<b>IVA</b>	<b>Informação de contato</b>
Alemanha	Telefónica Alemanha GmbH & Co. OHG	DE 811 889 638	Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München, Alemanha
	Telefónica Global Services GmbH	DE 221 033 439	
	Telefónica Global Roaming GmbH	DE268569923	Adalperostraße 82-86, 85737 Ismaning, Alemanha
	Telefónica Cybersecurity e Cloud Tech Deutschland GmbH	DE347731744	
	Telefónica Global Solutions Germany GmbH,	143/317/21426	
Espanha	Telefónica lot & Big Data Tech S.A.	A78967577	Ronda de la Comunicacion (ed Oeste 1, 2º), S/N, Madri, 28050, Madrid.
	Telefónica Tech S.L.	B78529724	
	Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech S.L.	B-01636760	
	Telefónica Finanzas S.A.	A28639169	
	Telefónica Servicios Audiovisuales S.A.U.	A80568645	
	Telefónica de España, S.A.U.	A82018474	
	Telefónica, S.A.	A28015865	
	Telefónica Educación Digital S.L.U.	B82857053	
	Telefónica Global Solutions S.L.U.	B85627792	
	Telxius Telecom, S.A.	A86565926	
	Telefónica Hispanoamérica S.A.	A86854684	

Telxius Cable España, S.L.	B87449922	
Teleinformática y Comunicaciones, S.A.	A78050481	Calle Marroquina, 43 - 1, Madri, 28030, Madrid
Telefónica Innovación Digital, S.L.	B83188953	
Telefónica Compras Eletrônicas S.L.U.	B85284594	
Telefónica Gestión Integral de Edificios y Servicios S.L.U.	B86471802	
Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.	A78053147	Ronda de la Comunicacion (ed Norte 2), S/N, Madrid, 28050, Madrid
Telefónica Móviles España, S.A.U.	A78923125	Ronda de la Comunicación s/n, Distrito C, Edificio Sur 3, 2ª planta, (28050 Madrid)
Telefónica Correduría de seguros y reaseguros compañía de mediación, S.A.	A80157795	Ronda de la Comunicación, S/N, 28001 – Madrid, Espanha
Fonditel Pensiones, entidad gestora de fondos de pensiones, S.A.	A80416332	
Fonditel Gestión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, S.A.	A83632638	C. de Pedro Teixeira, 8, 28020 Madri
Telefónica Servicios Integrales De Distribución, S.A.U.	A82261280	C. de Melchor Fernández Almagro, 105, 3, 28029 Madrid
Telefónica Global Technology, S.A.	A82261231	C/ Gran Vía 28, 20813 - Madrid
Telefónica Seguros Y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A. U.	A05362645	Ronda de la Comunicación, S/N, 28001 – Madrid, Espanha
Acens Technologies S.L.U.	B84948736	C. de San Rafael, 14, 28108 Alcobendas, Madrid.

	Telefônica Audiovisual Digital S.L.U.	B87613816	Avenida de los Artesanos, 6, tres Cantos, 28760, Madrid
	Telefônica Ingeniería De Seguridad S.A.	211406340011	C. de Ramón Gómez de la Serna, 109, Bajo Posterior, 28035 Madrid.
França	Telefônica Global Solutions France li, S.A.S.,	508 009 982 R.C.S. Nanterre	Tour First 1 Place des saisons Paris La Défense 1, 92400, Courbevoie França,
Holanda	Telfisa Global BV	8174.04.612	Zuidplein 112, 1077 XV Amsterdã, Países Baixos.
Luxemburgo	Nova Casiopea RE S.A.	B158616	23 Av. Monterey, 2163 Luxemburgo, Luxemburgo

Importadores			
País	Empresa do Grupo	IVA	Informação de contato
Argentina	Telefônica Móviles Argentina, S.A.	3067881435-7	Av. Ingeniero Huergo 723, PB, Ciudad de Buenos Aires.
	Telefônica Global Solutions Argentina, S.A.,	AC.U.I.T 30-71516462-7	Avenida Independencia nº 169, Planta Baja CP 1099, Buenos Aires Argentina
Brasil	Telefônica Brasil, S.A.	02.558.157/0001-62	Av. Engenheiro Luis Carlos Berrini 1376, 32º andar, São Paulo, São Paulo, 04571-936, São Paulo
	T. On The Spot Soluções Digitais do Brasil Ltda	03865842000-02	Avenida Doutor Chucri Zaidan, 2460. Andar: 4; : Lado B; Vila Sao Francisco (Zona Sul) Sao Paulo - Sp 04711-130
	Telefônica Corretora de Seguros Limitada	04.772.577/0001-72	Telefônica Corretora de Seguros Ltda, na Rua Geraldo Flausino Gomes, nº 61, conjunto 12, Bairro Brooklin Novo, CEP. 04575-902, Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo
	Telefônica Cibersegurança e Tecnologia do Brasil Ltda	19.290.938/0001-11	Av Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, 1690, 06543-001, Tambore, Santana de Parnaíba.

	Telefônica Cloud e Tecnologia do Brasil S.A	35.473.014/0001-07	
	Telefônica lot Big Data E Tecnologia Do Brasil Ltda.	35.308.475/0001-24	Alameda Xingu 200 Sala 101 e 102, Alphaville Centro Industrial e Empresarial/Alphav, Barueri SP, 06455-030.
	Terra Networks Brasil S.A.	91.088.328/0001-67	Avenida Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376, conjunto 131, Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-936
	Telefônica Infraestrutura e Segurança Ltda	03.441.668/0001-62	Rua Haddock Lobo, 337, 2º andar, Cj. 21 e 7º andar, Conjunto 71, Bairro Cerqueira Cesar, CEP 01414-001
	Telefônica Global Solutions Brasil Ltda,	14.314.117/0001-54	Avenida Doutor Chucri Zaidan nº 1240, 13º andar, sala 1.304, CEP 04711-130, São Paulo, São Paulo Brasil,
Chile	Telefónica lot & Big Data Tech Chile Spa	76338291-5	Av. Providencia 111, Providencia, Região Metropolitana, Chile.
	Telefónica Chile Servicios Corporativos Ltda.	76.086.148-0	
	Telefônica Chile S.A.	90635000-9	
	Telefónica Moviles Chile S.A.	76124890-1	
	Telefônica Empresas Chile S.A.	78703410-1	
	Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech Chile Spa	77145256-6	
	Telefónica Global Solutions Chile, S.P.A.	RUT:76540944-6	General Bustamante, 10 (piso 5), 7500000, Santiago, Comuna de Providencia. Chile
Colômbia	Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P B. I. C.	830122566-1	Transversal 60 (Avenida Suba) No. 114 A - 55 - Bogotá D.C.
	Telefónica Tech Colombia SAS	901221987-0	

	Telefónica Global Solutions Colombia, S.A.S	NIT: 900940386-5	Calle 108 No. 45 - 30 a 2 de 1601, 1014, Bogotá D.C. Colômbia
Ecuador	Otecel S.A.	A 1791256115001	Av. Simon Bolivar s/n e Via a Nayon torre 3. Centro Corporativo Ekopark QUITO, Pichincha Ecuador
	Telefónica Global Solutions Ecuador Tgse S.A.	RUC: 1792646766001	Avenida Simón Bolívar 4. Centro Corporativo Ekopark. Torre 4. Oficina 2, 170124, Quito, Pichincha Ecuador,
México	Pegaso PCS S.A. de C.V.	PPC980624U16	Prolongamento do Paseo de la Reforma 1200, Colônia Cruz Manca Cuajimalpa de Morelos, Cidade do México, Código Postal 05349.
	Telefónica Global Solutions México, S.A. de C.V.,	RFC: TID04042211A	
	Telefónica Cybersecurity Tech México S.A. de Cv	TCT200514DM5	Paseo de la Reforma 2620 PH 4, Col. Lomas Altas, Miguel Hidalgo, 11950 Ciudad de México, CDMX, México
Peru	Telefónica del Peru, S.A.A,	20100017491	Cal. Dean Valdivia Nro. 148 Dpto. 201, Jardín (Centro Empresarial Platinum Plaza Torre1), San Isidro, Lima, Peru.
	Telefónica Ingeniería de Seguridad Perú, S.A.C.	20459151584	Calle Amador Merino Reina N° 267 Of. 901, San Isidro, Lima 27, Peru
	Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech Perú S.A.C.	20606139757	Av. República do Panamá Nro. 3420 Int. 1701, Urbanizacion: Limatambo, Distrito / Cidade: San Isidro, Departamento: Lima, Peru.
	Telefónica Global Solutions Perú S.A.C.	20601013011	Avenida La Paz N° 1049, Miraflores, 15074, Lima, Miraflores Peru
Reino Unido	Telefónica Digital Limited	1707821788	Highdown House, Yeoman Way, Worthing, West Sussex, Reino Unido, BN99 3HH.
	Telefónica Tech UK & Ireland Limited	11243168	East House, Newpound Common, Wisborough Green, West Sussex, RH14 0AZ.
Uruguai	Telefónica Móviles del Uruguay, S.A.	211406340011	Avenida Constituyente 1467 Piso 24 Edificio Torer El Gaucho Montevideo 10000.
Estados Unidos da América	Telefónica Global Solutions Usa, Inc.	52-2215332	Waterford Way Suite 300, 33126, Flórida, Miami EEUU

	Telefónica Tech Inc.	85-3009229	800 Waterford Way Ste 300 Miami, FL, 33126 Estados Unidos.
Venezuela	T. Venezolana C.A.	J003439940	Avenida Francisco de Miranda, Caracas 1062, Miranda, Venezuela.

**ANEXO sobre as categorias de transferências internacionais de dados (Controlador de dados)**

<p><b>Categorias de titulares de dados</b></p>	<p><b><u>Pessoas</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionários, incluindo gerentes</li> <li>• Conselheiros e diretores</li> <li>• Candidatos</li> <li>• Estudantes e colaboradores que participam de projetos relacionados à Telefônica.</li> </ul> <p><b><u>Jurídico e conformidade</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representantes legais</li> <li>• Contratantes / Fornecedores</li> <li>• Os titulares que entram em contato com a caixa de entrada do DPO para enviar uma solicitação de privacidade.</li> </ul> <p><b><u>Operações / Marketing</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuários finais dos serviços da Telefônica</li> <li>• Clientes</li> </ul> <p><b><u>Segurança</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitantes</li> <li>• Responsáveis de segurança</li> <li>• Indivíduos afetados por um possível incidente cibernético.</li> </ul> <p><b><u>Finanças</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investidores, corretores, partes interessadas.</li> </ul>
<p><b>Categorias de dados pessoais transferidos e atividades de tratamento relacionadas</b></p>	<p><b><u>Pessoas</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados pessoais do funcionário: dados de identidade (nome e sobrenome, RG); informações de gênero; endereço de e-mail corporativo, cargo dentro da organização, data de nascimento, CV / perfil profissional na Telefônica, incluindo foto; posição e função dentro do organograma da Telefônica; dados de desempenho; informações relacionadas à trajetória / antiguidade do funcionário na Telefônica; qualificação e treinamento; dados relacionados a pagamentos, incluindo conta bancária, detalhes de cartão de crédito, detalhes de transações; dados de identidade relacionados as pessoas dentro das instalações relevantes, imagens de CCTV que podem apresentar pessoas dentro das instalações relevantes; país de origem, país visitado.</li> <li>• Dados pessoais dos candidatos: Dados de identificação pessoal relacionados aos candidatos, incluindo dados curriculares e de cargo.</li> <li>• Dados pessoais de alunos e colaboradores: Dados de identificação (por exemplo, nome e sobrenome) e detalhes de contato.</li> </ul> <p><b><u>Jurídico e conformidade</u></b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados pessoais de altos executivos e membros do Conselho de Administração: Dados de identificação (nome e sobrenome) e dados pessoais de parentes; posição dentro da organização.</li> <li>• Dados pessoais de representantes legais: Dados de identificação (nome, sobrenome, endereço para fins de notificação, número de identificação nacional); escopo dos poderes de representação.</li> <li>• Dados pessoais tratados no contexto do Canal de denúncias: Dados de identidade relacionados ao reclamante e, potencialmente, aos indivíduos afetados; dados pessoais contidos na reclamação de ética comercial, entrada de texto aberto; em reclamações de escopo global, um plano de ação também pode ser compartilhado.</li> <li>• Dados pessoais tratados no contexto do canal direto do DPO: Dados de identificação relacionados a titulares de dados que desejam exercer individualmente os direitos de proteção de dados ou enviar uma solicitação de privacidade; informações sobre a solicitação de privacidade em questão; dados de identificação relacionados a indivíduos afetados por um possível incidente cibernético.</li> </ul> <p><b><u>Operações / Marketing</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados pessoais dos usuários finais: CDRs, incluindo chamadas recebidas, chamadas realizadas, IMSI, TAPs, incluindo chamadas recebidas, chamadas realizadas, IMSI; dados relacionados a roaming; informações de rede; ID de usuários; IMSI e MSISDN dos dispositivos relacionados à prestação de serviços de IoT; dados pessoais relacionados a usuários de plataformas digitais e bancos de dados e dados pessoais armazenados por usuários de serviços em nuvem nos sistemas da Telefônica.</li> <li>• Dados pessoais de clientes, fornecedores e contratados: dados de identidade (nome e sobrenome, número de identificação); detalhes de contato; dados profissionais, incluindo empregador e cargo, dados relacionados a pagamentos, incluindo conta bancária, detalhes de cartão de crédito, detalhes de transações; informações relacionadas a riscos financeiros e conformidade.</li> </ul> <p><b><u>Segurança</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados pessoais dos visitantes: Dados de identidade relacionados as pessoas dentro da instalação em questão, imagens de CCTV que podem mostrar pessoas dentro da instalação em questão.</li> <li>• Dados pessoais dos indivíduos afetados por um possível incidente cibernético: Dados relacionados a incidentes e/ou ameaças de segurança cibernética (por exemplo, endereços IP, nomes de usuário, senhas, etc.)</li> </ul> <p><b><u>Finanças</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados pessoais de investidores, corretores e partes interessadas: Dados de identificação (nome e sobrenome).</li> </ul>
<p><b>Objetivos do tratamento como controlador de dados</b></p>	<p><b><u>Pessoas</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalidades administrativas e organizacionais, incluindo a gestão de RH.</li> <li>• Serviços de recrutamento</li> <li>• Objetivos de fidelização e bem-estar dos funcionários.</li> <li>• Talento e iniciativas de mobilidade do RH</li> <li>• Treinamento e conscientização sobre questões globais</li> </ul> <p><b><u>Jurídico e conformidade</u></b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de procurações para cumprimento de obrigações legais</li> <li>• Gestão do repositório de fornecedores globais (dentro do Grupo): fins de coordenação e controle com relação aos fornecedores de serviços contratados dentro do Grupo.</li> <li>• Garantir o cumprimento do Código de Conduta de Negócio Responsável da Telefónica e a legislação aplicável, incluindo a coordenação, a implementação e a padronização das práticas de cumprimento dentro do Grupo.</li> <li>• Monitoramento dos indicadores relacionados à ética empresarial no Grupo Telefónica e elaboração do relatório de informações não financeiras.</li> <li>• Atender às solicitações de privacidade de indivíduos em todo o Grupo, inclusive para o exercício de seus direitos de proteção de dados, conforme previsto nas leis aplicáveis aos titulares de dados.</li> </ul> <p><b><u>Operações</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operação de negócios e contato comercial.</li> <li>• Gestão de serviços de roaming</li> <li>• Prestação de serviços de suporte global.</li> <li>• Fornecimento de serviços de IoT.</li> <li>• Organização da participação de start-ups e pequenas empresas em projetos de inovação.</li> <li>• Fornecimento de serviços de desenvolvimento e operação de aplicativos.</li> <li>• Gestão dos incidentes decorrentes dos materiais e produtos fornecidos por terceiros.</li> </ul> <p><b><u>Finanças</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faturamento de serviços de roaming</li> <li>• Finalidades de consolidação e faturamento de serviços</li> <li>• Comunicação interna e fidelização dos funcionários.</li> <li>• Armazenamento e processamento de pagamentos e outras transações financeiras.</li> </ul> <p><b><u>Segurança</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança dos sistemas de TI, das instalações e do pessoal da Telefónica.</li> <li>• Prestação de serviços de segurança cibernética</li> </ul> <p><b><u>Marketing</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organização e gestão de eventos <i>in loco</i> em diferentes países.</li> <li>• Incentivar os movimentos de investimento e melhorar o crescimento da Telefónica em todo o mundo.</li> <li>• Desenvolvimento de negócios e contato comercial.</li> </ul>
--	---

<b>Categorias de destinatários de dados pessoais</b>	Empresas do grupo localizadas fora do EEE
--	---

## **ANEXO sobre o Protocolo de Gestão dos Direitos dos Titulares de Dados**

Os Titulares dos Dados poderão solicitar ao Grupo Telefónica o exercício dos direitos que lhes são conferidos de acordo com as Leis Europeias de Proteção de Dados (ver Seção 3.11), seguindo as indicações estabelecidas no presente protocolo.

### **Qual é o órgão corporativo responsável?**

O DPO Global é o órgão corporativo responsável dentro do Grupo Telefónica pelo protocolo de Gestão de Direitos dos Titulares de Dados.

Dito isso, as Áreas Responsáveis pela Privacidade correspondentes em cada Empresa do Grupo são responsáveis pela aplicação das disposições do presente protocolo.

### **Como os direitos dos Titulares de Dados podem ser exercidos?**

Os Titulares de Dados podem exercer seus direitos a qualquer momento entrando em contato com (i) o endereço de e-mail específico "bcr.dpo@telefonica.com"; e/ou (ii) o Canal de Consultas disponível em [www.telefonica.com](http://www.telefonica.com) (Assunto: Normas Corporativas Globais do Grupo Telefónica - BCRs).

As solicitações para o exercício dos direitos dos Titulares de Dados serão processadas pelo DPO Global e atribuídas a cada Área Responsável pela Privacidade para o processamento e a aplicação posteriores.

As solicitações devem atender aos seguintes requisitos formais:

- Carteira de identidade nacional para confirmar a identidade do Titular de Dados ou qualquer outro mecanismo que forneça garantia de identidade semelhante quando houver dúvidas razoáveis sobre a identidade do Titular de Dados.
- Se aplicável, a procuração do representante legal do Titular de Dados.

Os requisitos formais acima serão avaliados pela Área Responsável encarregada de fazer valer o direito exercido.

Quando a Área Responsável pela Privacidade constatar a ausência de qualquer um dos requisitos formais, ela comunicará o fato ao Titular de Dados com o objetivo de solicitar a correção do mesmo. Por outro lado, quando a Área Responsável pela Privacidade atender aos requisitos formais mencionados acima, ela procederá ao registro da solicitação.

### **Qual é o prazo para obter uma resposta a uma solicitação de direitos dos titulares de dados?**

Depois que uma solicitação para o exercício do direito de um Titular de Dados for registrada, uma área específica encarregada de sua execução será designada (Área de Execução). A Área de Execução tomará as medidas apropriadas para realizar essa execução (por exemplo, a modificação de Dados Pessoais incompletos ou imprecisos indicados na solicitação para o

exercício do direito de retificação). Tais ações serão adequadamente registradas pela Área Responsável pela Privacidade.

Além disso, quando os Operadores de Dados forem obrigados a cooperar na aplicação do direito correspondente dos Titulares de Dados, a Empresa do Grupo responsável encaminhará a solicitação do Titular de Dados a eles.

A resposta à solicitação será dada em um prazo de um mês, que pode ser estendido para mais dois meses, tendo em vista a complexidade e o número de reclamações que a Área Responsável pela Privacidade competente estiver gerenciando no momento. Quando o prazo para responder à solicitação for prorrogado, o Titular de Dados será informado sobre essa prorrogação e sobre os motivos específicos que a justificam dentro do prazo de um mês.

A resposta será notificada ao Titular de Dados por escrito ou por meios eletrônicos, desde que estes permitam a leitura, impressão e conservação deles, conforme expressamente designado pelo Titular de Dados e, na ausência de tal indicação, pelos mesmos meios em que a solicitação foi apresentada.

Depois que o Titular de Dados for notificado, a data da resposta e os meios usados serão registrados no sistema de gestão.

#### **E se uma solicitação for rejeitada ou se o Titular de Dados não estiver satisfeito com a resposta dada?**

Se o Titular de Dados não concordar com a rejeição de sua solicitação, conforme declarado na resposta recebida dentro do prazo estabelecido, ou se desejar contestar a resposta dada, ele terá o direito de apresentar uma reclamação às autoridades de supervisão relevantes do EEE ou de entrar com uma ação nos tribunais competentes do EEE. Esses direitos devem ser exercidos de acordo com a Seção 4.1.

As solicitações dos Titulares de Dados podem ser rejeitadas quando reiterarem outras solicitações anteriores e já respondidas apresentadas pelo mesmo Titular de Dados em relação aos mesmos fatos.

#### **Registro de conformidade**

O DPO Global manterá um registro de todas as solicitações feitas pelos Titulares de Dados e do resultado de sua aplicação e resposta.

## **ANEXO sobre o procedimento de tratamento de reclamações das BCRs**

### **Qual é o órgão corporativo responsável?**

O Global DPO é o órgão corporativo do Grupo Telefónica encarregado da gestão das reclamações por descumprimento do procedimento das BCRs.

### **Por quais motivos uma reclamação pode ser apresentada?**

Os Titulares de Dados podem registrar uma reclamação perante o DPO Global ou a Área Responsável por não conformidade com as BCRs contra uma Empresa do Grupo quando acreditarem que essa Empresa do Grupo não cumpriu as regras incorporadas nessas BCRs e podem alegar insatisfação a esse respeito.

### **Como uma reclamação pode ser registrada?**

Os Titulares de Dados podem registrar uma reclamação, dentro dos períodos legais previstos nas legislações administrativas e cíveis aplicáveis, por violações das BCRs. A reclamação ou solicitação pode ser feita contra a Empresa do Grupo que ele acredita estar em violação ou, quando a violação provavelmente resultar de um ato de uma Empresa do Grupo fora do EEE, o Titular de Dados tem o direito de apresentar a reclamação ou registrar uma solicitação diretamente à Telefónica S.A., Espanha.

As reclamações por violações das BCRs podem ser apresentadas por escrito entrando em contato com (i) o endereço de e-mail específico "bcr.dpo@telefonica.com"; e/ou (ii) o Canal de Consultas disponível em [www.telefonica.com](http://www.telefonica.com) (Assunto: Normas Corporativas Globais do Grupo Telefónica - BCRs). Outros cumprimentos de proteção de dados não relacionados com as BCRs seguirão os canais e pontos de contato já dedicados a esse fim por cada Entidade da Telefónica. As Entidades da Telefónica colaborarão entre si na gestão das reclamações relacionadas com as BCR quando forem recebidas através de um canal diferente do endereço de correio eletrônico específico ou do Canal de Consultas e fornecerão ao Titular informação suficiente a esse respeito.

As reclamações devem obedecer aos seguintes aspectos formais:

- Nome, sobrenome(s) e endereço do Titular de Dados e, se aplicável, do representante legal devidamente comprovado, carteira de identidade nacional ou número do passaporte, quando houver dúvidas razoáveis sobre a identidade do Titular de Dados
- Fundamentos da reclamação, com especificação clara das questões sobre as quais a resposta é solicitada.
- Empresa(s), departamento ou serviço do Grupo onde ocorreram os fatos que deram origem à reclamação.
- As provas documentais em sua posse nas quais a reclamação se baseia.

Se a identidade do Titular de Dados não puder ser suficientemente comprovada, ou se os fatos que deram origem à reclamação não puderem ser claramente estabelecidos, o Titular de Dados poderá ser solicitado a completar a documentação enviada dentro de dez dias corridos. Se a documentação não for preenchida conforme indicado, o procedimento de reclamação será encerrado e arquivado.

### **Qual é o prazo para obter uma resposta a uma reclamação?**

Depois que uma reclamação por não conformidade com as BCRs for apresentada por um Titular de Dados, a Área Responsável do Grupo avaliará os requisitos para admissão.

Uma resposta à reclamação será dada em um prazo de um mês, que pode ser estendido para mais dois meses, tendo em vista a complexidade e o número de reclamações que a Área Responsável competente estiver gerenciando no momento. Quando o prazo para responder a reclamação for prorrogado, o Titular dos Dados será informado sobre essa prorrogação e sobre os motivos específicos que a justificam dentro do prazo de um mês. Além disso, o Titular de Dados será informado sobre o prazo aproximado para obter uma resposta.

A resposta será notificada ao Titular de Dados por escrito ou por meios eletrônicos, desde que estes permitam a leitura, impressão e conservação da mesma conforme expressamente designado pelo Titular de Dados e, na ausência de tal indicação, pelos mesmos meios em que a reclamação foi apresentada.

A resposta dada ao Titular de Dados será, em qualquer caso, fundamentada e incluirá conclusões claras sobre a solicitação levantada na reclamação.

### **E se uma reclamação for admitida?**

Quando uma reclamação for aceita pela Área Responsável, uma confirmação de recebimento será enviada ao Titular de Dados, indicando a data de recebimento. Além disso, o arquivo correspondente será aberto e processado.

Quando a reclamação for admitida, a Telefónica procederá à investigação dos fatos e razões que causaram a reclamação. A Telefónica deverá utilizar os mecanismos contratuais e de governança previstos nas BCRs para corrigir os fatos que deram origem à reclamação, remediar seus efeitos e evitá-los no futuro. O titular de dados será informado sobre as medidas adotadas pela Telefónica a esse respeito.

### **E se uma reclamação for declarada inadmissível?**

Uma reclamação poderá ser declarada inadmissível quando informações essenciais para seu processamento forem omitidas, inclusive nos casos em que os motivos da reclamação não forem especificados e, em especial:

- Quando os fatos, os fundamentos e a solicitação da reclamação não se referirem a atividades de tratamento específicas.

- Quando a reclamação reiterar outras reclamações anteriores e já respondidas apresentadas pelo mesmo Titular de Dados em relação aos mesmos fatos.
- Quando o prazo para a apresentação da reclamação tiver se esgotado.
- Não cumprimento dos aspectos formais definidos acima.

Quando uma reclamação for declarada inadmissível por qualquer um dos motivos acima, o Titular de Dados será notificado por meio de resposta fundamentada e esse poderá apresentar suas alegações a esse respeito, conforme indicado na correspondente notificação. Não obstante o acima mencionado, durante o curso do procedimento, a Área Responsável poderá solicitar aos Titulares dos Dados e a outros órgãos corporativos o máximo de informações e esclarecimentos que julgar necessários para fornecer uma resposta.

Quando o Titular dos Dados tiver apresentado suas alegações e os motivos para a declaração de inadmissibilidade permanecerem, uma resposta final será notificada ao Titular de Dados a esse respeito.

Quando a Área Responsável tomar conhecimento do processamento simultâneo de uma reclamação e de um processo administrativo, arbitral ou judicial sobre o mesmo assunto, ela deverá abster-se de processar o primeiro.

Além disso, um Titular de Dados pode solicitar a interrupção do procedimento de reclamação ou a(s) Empresa(s) do Grupo pode(m) retificar a situação com o Titular de Dados de forma satisfatória, caso em que isso será documentado e comunicado à Área Responsável competente. Se o procedimento de reclamação for encerrado em qualquer um dos casos mencionados acima, ele será arquivado de acordo.

#### **E se uma reclamação for rejeitada ou se o Titular dos Dados não estiver satisfeito com a resposta dada?**

Se um Titular de Dados não concordar com a rejeição de sua reclamação, conforme declarado na resposta dada dentro do prazo estabelecido, ou se desejar contestar a resposta dada, ele ainda terá o direito de apresentar uma reclamação às autoridades de supervisão relevantes do EEE ou de entrar com uma ação nos tribunais competentes do EEE. Esses direitos devem ser exercidos de acordo com a Seção 4.1.

#### **Registro de conformidade**

O DPO Global manterá um registro de todas as reclamações apresentadas pelos Titulares dos Dados e do resultado de sua aplicação e resposta.

Além disso, um exemplo da ferramenta de processo de reclamações é fornecido abaixo.

Você seleciona o país e a causa da reclamação.

fundamento y exhaustividad y se rige por un [procedimiento de tramitación y recepción de comunicaciones recibidas](#) que también puede consultar. Le recordamos que a través de este canal de comunicación no se gestionan consultas de carácter comercial, para eso disponen de los correspondientes [teléfonos](#) y [herramientas de atención al cliente](#).

SELECCIONA EL PAÍS DONDE TE ENCUENTRAS

Alemania

INDICA LA TEMÁTICA DE TU CONSULTA

- Accesibilidad
- Accesibilidad**
- Cadena de Suministro
- Derechos Humanos
- Diversidad y Gestión del Talento
- Innovación Sostenible
- Integridad
- Libertad de Expresión
- Medioambiente y Ecoeficiencia
- Otros
- Privacidad
- Derechos del niño
- Comunicación Responsable

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL