

Política de Privacidad del Grupo Telefónica

Norma corporativa

Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A. en su reunión del 30 de enero de 2013. Última versión 31.12.2015

Telefónica SA
Diciembre 2015 Madrid
2ª Edición

ÍNDICE

1. INTRODUCCION	2
2. OBJETIVO	2
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE.....	3
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	3
5. INFORMACIÓN PROCESADA POR TELEFÓNICA	3
5.1 Propósito de la recogida de información:	3
5.2 Cómo recogemos la información:	3
5.3 Tipos de información procesada:	4
5.4 Dónde tratamos la información:	4
6. TRANSPARENCIA Y ELECCIÓN EN LA UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	4
7. DERECHO DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, OPOSICIÓN Y CANCELACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	5
8. SEGURIDAD E INTEGRIDAD DE LOS DATOS PERSONALES	5
8.1 Gestionamos y almacenamos de forma responsable la información de nuestros clientes, manteniéndola segura.	5
8.2 Nos comprometemos a actuar con rapidez y responsabilidad, si está en peligro la seguridad de la información de nuestros clientes y interesados.....	6
9. PRIVACIDAD DE MENORES.....	6
10. CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES A LA POLÍTICA.....	6
11. CERTIFICACIONES Y ESTÁNDARES RELEVANTES.....	7
12. GLOSARIO.....	7

1. INTRODUCCION

En Telefónica respetamos los derechos y las libertades de las personas, entre los que se encuentra el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal. Nuestros *Principios de Actuación*¹ contemplan este derecho fundamental y establecen pautas comunes de comportamiento a todas nuestras empresas para:

- Proteger la confidencialidad de la información de carácter personal que nos ha sido confiada, sea de clientes, accionistas, empleados o proveedores.
- Facilitar a los interesados información relevante sobre cómo usamos y almacenamos sus datos personales.
- Informar sobre el modo de acceder y corregir los datos que manejamos.
- Mantener todos los datos personales con las medidas de seguridad adecuadas. Si en algún momento esta seguridad se ve comprometida, actuamos de forma rápida y responsable.
-

Nuestro compromiso con la Privacidad es uno de los ejes prioritarios para mejorar la confianza digital de cualquier persona que mantenga una relación con nosotros. Por esta razón nos guiamos por unos principios que van más allá del mero cumplimiento de la legalidad, para mejor preservar la privacidad de quienes nos confían sus datos personales.

La Política de Privacidad nace con el objetivo de fortalecer la confianza digital de nuestros *interesados*, en especial de nuestros empleados, clientes y proveedores. En ella se establece la forma en que deben comportarse las empresas del Grupo en la protección de la privacidad de todas aquellas personas que nos confían su información.

2. OBJETIVO

La presente Política se aprueba en el marco del principio de “honestidad y confianza” contemplados en los Principios de Actuación del Grupo Telefónica, para fortalecer la confianza digital de nuestros interesados.

Esta Política tiene como objeto establecer y regular los principios que rigen en el Grupo Telefónica en la protección de la privacidad de todas aquellas personas que nos confían su información.

¹ Link a los Principios de Actuación

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

La presente Normativa tiene el carácter de Política corporativa y, por lo tanto, es de aplicación a todas las sociedades del Grupo Telefónica.

Telefónica, S.A., en su condición de sociedad cabecera del Grupo, es la responsable de establecer las bases, los instrumentos y los mecanismos necesarios para una adecuada y eficiente coordinación entre esta Sociedad y las demás sociedades que integran su Grupo; todo ello sin perjuicio ni merma alguna de la capacidad de decisión autónoma que corresponde a cada una de dichas sociedades, de conformidad con el interés social propio de cada una de ellas y de los deberes fiduciarios que los miembros de sus órganos de administración mantienen hacia todos sus accionistas.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- *Política Corporativa de Seguridad de la Información*, donde se establece el compromiso de velar por el cumplimiento de la legislación vigente y de los más altos estándares internacionales en materia de protección y seguridad de la información y de los sistemas. Esta Política aplica a todos nuestros procesos de negocio en los países donde operamos.
- *Normativa Corporativa de Seguridad de la Información y otras normas directamente derivadas*, donde se recogen de forma detallada la obligatoriedad de proteger los datos de carácter personal, además de otro tipo de datos, sistemas y servicios.

5. INFORMACIÓN PROCESADA POR TELEFÓNICA

Telefónica recoge y utiliza muchos tipos de información procedentes de un amplio rango de fuentes para diferentes propósitos. Entre ellos se encuentran incluidos, pero no limitados, a los siguientes:

5.1 Propósito de la recogida de información:

- Promover y prestar los servicios contratados, siempre salvaguardando la privacidad de los interesados
- Innovar y mejorar los servicios que ofrecemos a los interesados ofreciéndoles una experiencia de uso más personalizada, así como la oferta de productos y servicios que mejor se ajuste a sus necesidades y hábitos de consumo.
- Seleccionar y gestionar a nuestros empleados y colaboradores.
- Eventualmente, recoger información con otros fines, que será comunicado de forma simple y transparente, dando siempre al cliente la posibilidad de oponerse a los nuevos tratamientos, siempre de acuerdo con la legislación aplicable.

5.2 Cómo recogemos la información:

Identificamos y recogemos *información personal* de los interesados entre otros, cuando se dan de alta o usan nuestros productos, servicios y aplicaciones, cuando acceden a nuestros sitios web, envían consultas o comunican incidencias y cuando participan en estudios de investigación de mercado, así como de fuentes accesibles al público.

Recogemos información de *navegación* mediante cookies solicitando, en caso necesario, consentimiento y cumpliendo con la legislación aplicable a cada país. Los interesados pueden configurar los equipos para evitar la recepción de cookies. En este caso, alguno de los servicios que ofrecemos en nuestros sitios web podría sufrir alguna disminución en su funcionalidad.

5.3 Tipos de información procesada:

Tratamos la información necesaria para poder prestar y mejorar nuestros productos y servicios, ajustar la oferta de productos y servicios a sus necesidades e identificar potenciales servicios de interés para nuestros interesados.

También, en el marco de la legalidad vigente, tratamos la información sobre los usos de los productos y servicios, usos de navegación y localización y todos aquellos contenidos generados por los interesados en nuestras herramientas.

5.4 Dónde tratamos la información:

En Telefónica tratamos los datos personales en los países en los que prestamos servicios. Además, la información entregada por nuestros clientes puede ser transferida internacionalmente a empresas del Grupo para su tratamiento. Asimismo, esta información puede ser cedida a terceras empresas radicadas en otros países. En ambos casos, respetamos el marco legal vigente, las cláusulas contractuales y los estándares de seguridad del Grupo.

6. TRANSPARENCIA Y ELECCIÓN EN LA UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

- Nos comprometemos a informar a los interesados de forma clara y sencilla sobre los datos que recogemos y cómo los utilizamos.
- Informamos, de forma transparente, del uso de los datos para otros fines diferentes a los comunicados en el momento de su recogida, y obtenemos, en su caso, su consentimiento informado conforme a la legislación vigente.
- Obtenemos de los interesados el consentimiento, exigido en cada caso por la legislación vigente, antes de tratar sus datos personales para enviarles información comercial que no esté relacionada con los servicios que han contratado.

7. DERECHO DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, OPOSICIÓN Y CANCELACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Informamos a los interesados sobre cómo pueden acceder a sus datos o corregirlos. Así mismo informamos sobre cómo pueden solicitar su cancelación u oponerse a su tratamiento.

La forma en que los interesados pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, está indicada en el sitio web principal de cada una de nuestras unidades operativas y existen responsables a nivel local para dar respuesta a este tipo de solicitudes.

En particular:

- Facilitamos a los interesados el acceso a los datos personales que almacenamos acerca de ellos. Desde Telefónica nos comprometemos a dar respuesta a las peticiones de consulta y modificación de información por parte de los interesados en los plazos más breves posibles y, en todo caso, en los establecidos por la legislación aplicable. Así mismo, atenderemos las solicitudes de eliminación de datos personales, siempre y cuando la trazabilidad de soporte y sistemas lo permitan, y no sea necesario su almacenamiento y procesamiento para la prestación del servicio o para cumplir con requerimientos legales
- Sólo retenemos información de los interesados por el tiempo requerido por la ley o si es necesario para la consecución de un objetivo legítimo de nuestro negocio. Desde Telefónica nos comprometemos a atender todas las peticiones de oposición al tratamiento de datos en la medida en que no sean necesarias para la prestación del servicio.

8. SEGURIDAD E INTEGRIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

8.1 Gestionamos y almacenamos de forma responsable la información de nuestros clientes, manteniéndola segura.

La *Política Corporativa de Seguridad de la Información* establece los niveles de seguridad requeridos a nuestros empleados para preservar la protección y la integridad de los datos de nuestros clientes e interesados. Esta Política se persigue la adopción de acciones destinadas a preservar los cuatro componentes básicos de la seguridad aplicados a la información:

- **Confidencialidad:** Permitimos el acceso a los datos y a nuestros sistemas sólo a aquellas personas debidamente autorizadas siguiendo el “principio de necesidad de uso”.
- **Integridad:** Preservamos la exactitud de la información y de los sistemas contra cualquier tipo de alteración, pérdida o destrucción, ya sea de forma accidental o fraudulenta.
- **Disponibilidad:** Establecemos los mecanismos necesarios para que la información y los sistemas puedan ser utilizados en la forma y tiempo requeridos.

- **Auditabilidad:** Facilitamos que cualquier acción o transacción pueda ser relacionada unívocamente asegurando el cumplimiento de controles clave establecidos en las correspondientes normativas.

8.2 Nos comprometemos a actuar con rapidez y responsabilidad, si está en peligro la seguridad de la información de nuestros clientes e interesados.

Hemos diseñado un plan de continuidad para minimizar el impacto que pudiera tener en nuestros clientes cualquier contingencia que pueda afectar a la prestación de los servicios.

Haremos uso de los recursos apropiados para investigar las brechas de seguridad que pongan en peligro la privacidad de nuestros clientes e interesados, asegurándonos que se implantan las medidas correctivas pertinentes. Llevaremos un registro de las incidencias de seguridad a disposición de las autoridades supervisoras locales.

Informaremos a nuestros clientes de aquellos casos relevantes en los que la pérdida, uso indebido o revelación de la información haya sido provocada por una violación en la seguridad de los sistemas y redes de la compañía o bien derivados de una decisión o acción técnica interna. En estos casos, informaremos a nuestros clientes sobre las acciones correctivas realizadas y daremos las recomendaciones oportunas para ayudar a proteger sus intereses.

En nuestra actuación con las fuerzas del orden respetamos la legislación local y los marcos reguladores.

9. PRIVACIDAD DE MENORES

Nos comprometemos a fomentar el buen uso de nuestros productos y servicios por parte de los menores

Trabajamos para ofrecer un entorno que favorezca el uso responsable de internet y el móvil. Además proporcionamos orientación experta acerca de la seguridad y la privacidad de los menores a través de nuestros canales online

Entendemos que la protección de la privacidad en este ámbito es un tema que trasciende a Telefónica. Por eso participamos activamente en iniciativas sectoriales que promueven el respeto de la información personal y de la privacidad de los menores, así como la educación de los niños para que sean conscientes de las implicaciones que pueden tener sus propias acciones

10. CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES A LA POLÍTICA

La Política de Privacidad del Grupo Telefónica es revisada y actualizada por el **Chief Privacy Officer** quien, tras el visto bueno por parte del Comité de Privacidad, equipo de soporte multidisciplinar que sirve de punto global de referencia en materia de privacidad, y la Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable, órgano encargado de velar por el

cumplimiento de los Principios de Actuación en el Grupo, da, en su caso, paso al proceso de aprobación formal por los órganos de gobierno del Grupo.

11. CERTIFICACIONES Y ESTÁNDARES RELEVANTES

En Telefónica nos guiamos, entre otros, por los siguientes estándares de seguridad y continuidad del negocio: ISO 27001; ISO 18028; ISO 22301 (); ISO 24762; ISO 20000; PCI DSS.

12. GLOSARIO

- **Datos personales:** toda información relativa a una persona física, identificada o identificable.
- **Consentimiento del interesado:** toda manifestación de voluntad, libre, específica, e informada por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una mediante acción inequívoca, el tratamiento de datos personales que le conciernen.
- **Violación de datos personales:** toda violación de la seguridad que ocasione la destrucción accidental o ilícita, la pérdida, alteración, comunicación no autorizada o el acceso a datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma.
- **Menor:** persona física menor de edad de acuerdo a la legislación aplicable.
- **Principios de Actuación:** Código ético de Telefónica.