

# Política Global de Privacidade

Política Global Corporativa aprovada pelo Conselho de Administração da Telefónica S.A., na reunião realizada em setembro de 2013, também aprovada pelo Conselho de Administração da Telefônica Brasil S.A na sua reunião de 23 de outubro de 2020.

## CONTROLE DE ALTERAÇÕES

VERSÃO	ALTERAÇÕES REALIZADAS	Aprovado por
<b>1.0</b> (2013)	Primeira versão “ <b>Política de Privacidade do Grupo Telefónica</b> ”	Conselho de Administração
<b>2.0</b> (2015)	Atualizada e alinhada com o novo programa da companhia “ <b>Escolhemos Tudo</b> ” (dezembro de 2015).	Conselho de Administração
<b>3.0</b> (2018)	Revisão completa da Política alinhada com a Estratégia da Companhia e com o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (GDPR)	Conselho de Administração
<b>4.0</b> (2020)	Revisão completa da Política alinhada com a Estratégia da Companhia e com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	Conselho de Administração da Telefônica Brasil S.A.

## Sumário

<b>1</b>	<b>Introdução e objetivos</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Âmbito de aplicação</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Princípios</b>	<b>6</b>
<b>3.1.</b>	<b>Princípio de legalidade</b>	<b>7</b>
<b>3.2.</b>	<b>Princípio de transparência</b>	<b>7</b>
<b>3.3.</b>	<b>Princípio de compromisso com os direitos dos Titulares</b>	<b>8</b>
<b>3.4.</b>	<b>Princípio de limitação do prazo de armazenamento</b>	<b>8</b>
<b>3.5.</b>	<b>Princípio de segurança do tratamento</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Condições para o consentimento</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Transferência Internacional de dados</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Privacidade de menores de idade</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>Privacidade na cadeia de fornecimento</b>	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>Privacidade por design</b>	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>Exigências das autoridades competentes</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>Organização e Responsabilidades</b>	<b>11</b>
<b>10.1.</b>	<b>Encarregados de Proteção de Dados</b>	<b>11</b>
10.1.1	DPO do Grupo Telefónica	11
10.1.2	DPO Local	12
<b>10.2.</b>	<b>Estrutura de relacionamento</b>	<b>12</b>
<b>11</b>	<b>Formação e conscientização</b>	<b>13</b>
<b>12</b>	<b>Monitoramento e controle</b>	<b>13</b>
<b>13</b>	<b>Auditoria Interna</b>	<b>14</b>
<b>14</b>	<b>Revisão e modificações</b>	<b>14</b>
<b>15</b>	<b>Entrada em vigor e aplicação</b>	<b>14</b>
<b>16</b>	<b>Glossário de termos</b>	<b>15</b>

# 1 Introdução e objetivos

O uso universal das redes e serviços de comunicações eletrônicas, especialmente a internet e suas funcionalidades, modificou as relações sociais, comerciais e a capacidade de expressão das sociedades, além da quantidade e natureza das informações às quais tanto os cidadãos quanto as empresas têm fácil acesso. Como resultado disso, cada vez mais são tratados dados de caráter pessoal, tanto de forma geral, para múltiplas atividades da vida diária pessoal ou profissional, quanto, mais especificamente, na prestação direta de qualquer tipo de serviço para clientes e/ou usuários, sendo os serviços de comunicações especialmente relevantes para essa finalidade.

A Telefônica, fornecedora desse tipo de serviço, acredita firmemente que o acesso e tratamento adequados dessa importante quantidade de dados é uma grande oportunidade para enriquecer a vida dos cidadãos e contribuir para o desenvolvimento das sociedades.

A Telefônica respeita os direitos e liberdades fundamentais das pessoas, entre os quais está o direito fundamental à proteção dos dados pessoais. Os Princípios de Negócio Responsável, código de ética do Grupo, contemplam a necessidade de preservar este direito fundamental e, neste sentido, estabelecer normas comuns de comportamento para todas as empresas que fazem parte dele.

Ciente da importância de merecer a confiança de seus clientes e/ou usuários e, em geral, de seus *stakeholders*, garantindo-lhes o controle e o valor dos dados pessoais submetidos a tratamento pela Telefônica (sendo, portanto, **Titulares**" no sentido definido por esta Política), a presente Política Corporativa de Privacidade da Telefônica foi criada com o objetivo de fortalecer o compromisso do Grupo com o direito à privacidade de todas as pessoas cujos dados a Telefônica tem acesso, direta ou indiretamente, em relação a elas.

Desta forma, a presente Política estabelece as diretrizes gerais que a Telefônica, como empresa de vanguarda no setor em que opera e no desenvolvimento de padrões de confiança em seu relacionamento com as pessoas, deve implementar progressivamente, considerando não só o necessário cumprimento da legislação vigente em cada jurisdição, como também os padrões homogêneos e uniformes que configuram uma abordagem comum e geral para todo o Grupo em matéria de privacidade.

Para fins de esclarecimento, essas diretrizes gerais devem ser posteriormente desenvolvidas em compromissos mais específicos devidamente regulamentados, sejam eles gerais ou para cada uma das empresas ou grupos de empresas que fazem parte do Grupo, considerando as diferentes situações iniciais e, em relação a estas, as maiores ou menores dificuldades, previstas ou previsíveis, no que se refere à implementação de ações concretas que permitam um maior e melhor cumprimento das diretrizes acima mencionadas.

Para isso, é essencial o modelo de governança de privacidade estabelecido na seção 9 desta Política, garantindo a implantação mais rápida, eficaz e eficiente das ações que instrumentalizam o cumprimento das diretrizes nela estabelecidas.

Para fins de esclarecimento, a presente Política se refere à privacidade dos dados de pessoas físicas. A Telefônica também respeita a proteção de informações e dados de pessoas jurídicas e, em relação a estes, cumprirá as disposições da legislação nacional aplicável.

## 2 Âmbito de aplicação

A presente Política tem caráter de Política Corporativa e, portanto, é aplicável a todas as empresas do Grupo Telefônica.

A Telefônica S.A., como controladora do Grupo, é responsável por estabelecer as bases e os mecanismos necessários para uma adequada e eficiente coordenação entre esta e as demais empresas que compõem o seu Grupo, os quais, conforme indicado na seção 1 acima, serão objeto de desenvolvimento posterior por meio de instrumentos que guiem o cumprimento progressivo de compromissos mais específicos.

Tudo isso sem prejuízo ou redução da capacidade de decisão autônoma de cada uma das referidas empresas, de acordo com o interesse social de cada uma delas e com os deveres fiduciários que os membros dos seus órgãos de administração têm com todos os seus acionistas.

## 3 Princípios

No tratamento dos dados pessoais, o Grupo Telefônica adotará ações destinadas a preservar os seguintes princípios básicos:

- Princípio da legalidade
- Princípio da transparência
- Princípio do compromisso com os direitos dos Titulares
- Princípio da limitação do prazo de armazenamento
- Princípio da segurança

## 3.1. Princípio da legalidade

O Grupo Telefônica adotará as ações necessárias para garantir que os dados pessoais que coletar, armazenar e processar dos Titulares sejam tratados de forma lícita e justa.

O tratamento deve cumprir as obrigações decorrentes da legislação aplicável a esse tratamento, considerando suas características e abrangência geográfica e as demais disposições contidas nesta Política Corporativa. Em qualquer caso, o Grupo Telefônica observará particularmente:

- a obtenção do consentimento do Titular ou, se for o caso, a existência de qualquer outra condição de legalidade de tratamento prevista na legislação aplicável.
- a necessidade do tratamento e o propósito legítimo dele. Os dados pessoais serão coletados para fins legítimos e não serão tratados de forma incompatível com tais fins.

## 3.2. Princípio da transparência

O Grupo Telefônica adotará as medidas necessárias para garantir que os Titulares recebam informações facilmente acessíveis e inteligíveis sobre os dados pessoais que coletar, armazenar e processar.

Entre outras medidas, os Titulares receberão as seguintes informações:

### a) Tipo de informação coletada

Na Telefônica são coletados diferentes tipos de dados pessoais, seja diretamente porque as informações são fornecidas (como, por exemplo, nome, sobrenome, endereço, conta bancária, preferências pessoais etc.) ou indiretamente pelo uso dos nossos serviços (dados de localização, dados de ligações, dados de consumo de conteúdo etc.) ou de fontes externas legítimas.

### b) Como a informação é coletada

Essa informação é coletada de diferentes formas e através de diferentes canais.

Todos os Titulares serão informados sobre como os seus dados são coletados quando acessarem os produtos e/ou serviços e/ou canais de comunicação.

### c) Finalidade da coleta de informação

Os dados do Titular podem ser utilizados para diferentes finalidades, dependendo do tipo de informação.

O Titular deverá ser informado sobre a finalidade do uso dos seus dados.

### d) Armazenamento dos dados pessoais

O Titular será informado sobre o tempo de armazenamento dos seus dados pessoais ou sobre os critérios que permitam determiná-lo; como apagá-los, quando for o caso; e o que acontece quando os usuários excluem suas contas.

Em qualquer caso, a Telefônica se reserva o direito de usar as informações coletadas dos Titulares de forma anônima, para não permitir a identificação da Parte Interessada.

e) Cessão das informações

Os Titulares serão informados sobre o tipo de informação que será cedida, os destinatários ou categorias de destinatários e a finalidade da cessão.

### **3.3. Princípio de compromisso com os direitos do Titular**

A Telefônica deve oferecer aos Titulares ferramentas e/ou procedimentos claros e simples para garantir e assegurar o correto exercício dos direitos do Titular de acordo com a legislação aplicável, tais como o direito de acesso, retificação, exclusão, oposição, de retirar o consentimento a qualquer momento e de apresentar reclamações.

O Grupo Telefônica deverá facilitar o exercício desses direitos nos termos e prazos previstos na correspondente legislação, própria do respectivo país e/ou região.

O Grupo Telefônica coloca à disposição dos seus colaboradores, clientes, contratados ou qualquer outro detentor interessado de dados pessoais incluídos nos bancos de dados e/ou sistemas de informação pertencentes às entidades do Grupo Telefônica, canais de comunicação para receber e responder os pedidos, consultas e reclamações de seus titulares, para que possam exercer os seus direitos.

O Grupo Telefônica se compromete a responder às solicitações, consultas e reclamações dentro dos prazos determinados pelas normativas aplicáveis.

### **3.4. Princípio da limitação do prazo de armazenamento**

O Grupo Telefônica não armazenará os dados pessoais do Titular além dos prazos justificáveis de acordo com a legislação aplicável de cada jurisdição.

## 3.5. Princípio de segurança do tratamento

O Grupo Telefônica, em qualquer das fases do ciclo de tratamento, aplicará as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir um nível de segurança adequado ao risco a que possam estar expostos os dados pessoais e, em qualquer caso, de acordo com as medidas de segurança estabelecidas na legislação vigente em cada um dos países e/ou regiões onde opera e nas normas internas de Segurança. Se, a qualquer momento, esta segurança for comprometida, a Telefônica agirá com rapidez e responsabilidade.

O Grupo Telefônica terá cuidado especial na análise dos tratamentos que possam envolver um alto risco para os direitos e liberdades dos Titulares

Da mesma forma, a Telefônica sempre protegerá a natureza confidencial dos dados dos Titulares, de acordo com as normas internas de classificação e tratamento da Informação.

## 4 Condições para o consentimento

A Telefônica fornecerá aos Titulares informações claras e transparentes sobre o uso e armazenamento de seus dados pessoais, de modo que possam consentir de forma livre, específica, informada e inequívoca sobre o tratamento que será aplicado a esses.

## 5 Transferência Internacional de dados

A informação entregue pelo Titular pode ser transferida internacionalmente para empresas do Grupo e para terceiros, com a finalidade de tratamento de acordo com os requisitos estabelecidos na legislação aplicável em cada país e/ou região e nos acordos internacionais, onde as diferentes entidades do Grupo Telefônica operam.

Neste sentido, o Grupo Telefônica, seja como Controlador e/ou Operador do tratamento, protegerá os direitos dos Titulares nas transferências internacionais de dados pessoais a países terceiros, observando a todo o momento os padrões de segurança do Grupo e a legislação aplicável à matéria.

Além disso, a Telefônica prevê a aplicação de Normas Corporativas Globais (Binding Corporate Rules - BCR) que oferecem garantias de proteção adequadas para realizar transferências entre as empresas do Grupo, aplicáveis onde a legislação local assim o permitir ou que seriam aplicáveis em países onde BCRs seja um instrumento adequado para transferências internacionais de acordo com a legislação aplicável.



## 6 Privacidade de menores de idade

O Grupo Telefônica expressa o seu compromisso com o direito à privacidade de menores, a proteção de suas informações pessoais e a promoção do bom uso da tecnologia.

## 7 Privacidade na cadeia de fornecimento

O Grupo Telefônica, como Controlador do tratamento, garantirá contratualmente que qualquer fornecedor que atue sob sua autoridade e tenha acesso aos dados pessoais dos Titulares pelas quais são responsáveis, somente possa tratar tais dados seguindo suas instruções e, em qualquer caso, de forma segura através da adoção das medidas de segurança técnicas e organizacionais necessárias e a plena conformidade com a legislação vigente e as normas internas aplicáveis.

Dessa forma, cada Controlador do tratamento priorizará a escolha dos fornecedores que atuem como Operadores do tratamento e garantam o cumprimento da legislação de proteção de dados aplicável ao tratamento que lhes é confiado e, adicionalmente, desta Política Corporativa.

## 8 Privacidade por design

A Telefônica adere aos princípios de privacidade por *design* e responsabilidade ativa no desenvolvimento dos seus produtos e serviços, de modo que, desde a sua concepção inicial, incorporem os requisitos legais de proteção de dados aplicáveis.

## 9 Exigências das autoridades competentes

A Telefônica está sujeita aos ambientes jurídicos nos quais opera e, portanto, deve, em circunstâncias excepcionais e sempre expressamente previstas nas leis nacionais, responder às exigências das autoridades competentes em relação a determinada informação sobre as comunicações de seus clientes e/ou usuários.

A Telefônica implementa um rigoroso procedimento global que garante tanto o cumprimento de nossas obrigações em termos de colaboração com a administração da Justiça e autoridades competentes quanto a proteção dos direitos de Privacidade e Liberdade de Expressão das pessoas afetadas.

A Telefônica publicará periodicamente informações sobre o número e tipo de solicitações recebidas das autoridades competentes nos países em que opera.

## 10 Organização e Responsabilidades

A fim de garantir os direitos em relação à proteção de dados, dos cidadãos e das empresas com os quais o Grupo Telefônica se relaciona, bem como o cumprimento da legislação aplicável e desta Política de Privacidade Corporativa, é importante que cada empresa do Grupo dedique os recursos adequados para a implementação desta política. O Grupo Telefônica se estruturou com a devida organização, cuja estrutura básica é detalhada abaixo:

### 10.1. Encarregados de Proteção de Dados

As diferentes entidades e empresas do Grupo Telefônica devem designar um Encarregado de Proteção de Dados ("Data Protection Officer", doravante denominado "DPO").

Cada DPO será designado de acordo com suas qualidades profissionais, conhecimento sobre proteção de dados e prática nesse assunto, além de conhecimento da respectiva unidade de negócios e do Grupo como um todo.

O Grupo Telefônica considera adequado estabelecer dois níveis de DPO, global e local, a fim de coordenar e observar melhor o cumprimento desta Política Corporativa e outras normas legais e internas aplicáveis.

#### 10.1.1 DPO do Grupo Telefônica

O DPO do Grupo Telefônica é responsável pela proteção de dados pessoais do Grupo Telefônica e se reporta diretamente ao Conselho de Administração da Telefônica, S.A.

As principais funções do DPO do Grupo Telefônica são:

- Coordenação global de proteção de dados do Grupo Telefônica e definição do programa global de *compliance* em matéria de privacidade.
- Supervisão do cumprimento das normas vigentes sobre proteção de dados.
- Interlocução e assessoria no tratamento de dados pessoais para a organização da Telefônica S.A. e para os DPOs locais do Grupo, conforme o caso.
- Implementação e aplicação das políticas de privacidade e proteção de dados e avaliação do impacto de novos projetos relacionados.
- Cumprimento das funções que, em geral, possam ser atribuídas a ele nas normas aplicáveis (por exemplo, as estabelecidas no Regulamento Europeu de Proteção de Dados Pessoais).

O DPO do Grupo Telefônica lidera e coordena o Escritório Global DPO, que desempenha um duplo papel de, por um lado, assumir a responsabilidade direta sobre o programa de *compliance* em matéria de privacidade na esfera global e corporativa e, por outro lado, garantir a implementação do programa por todo o Grupo Telefônica.

### 10.1.2 DPO Local

O DPO Local (ou responsável pela privacidade local, independentemente da terminologia adotada pelas normas aplicáveis) é responsável pela proteção de dados pessoais em uma ou mais empresas do Grupo Telefônica, estabelecidas em um determinado país/região ou com uma área de atividade específica.

As principais funções do DPO Local são:

- Assessoria em questões relacionadas à proteção de dados para as unidades de negócio na área de responsabilidade dele.
- Supervisão do cumprimento da legislação aplicável e desta Política de Privacidade na respectiva área de responsabilidade dele.
- Interlocução e coordenação com o DPO do Grupo Telefônica, com o objetivo de implementar o programa global de *compliance* em matéria de privacidade.
- Interlocução com os Titulares e autoridade(s) de controle da respectiva área de atuação dele.
- Cumprimento das funções que, em geral, possam ser atribuídas a ele nas normas aplicáveis (por exemplo, as estabelecidas na legislação local de proteção de dados e Regulamento Europeu de Proteção de Dados, se aplicável).

## 10.2. Estrutura de relacionamento

Sem prejuízo das funções e responsabilidades do DPO do Grupo Telefônica e dos DPOs locais, o Grupo Telefônica, para obter uma melhor implementação do programa de *compliance* em matéria de privacidade, considera conveniente a criação de uma estrutura de relacionamento, com o objetivo de dar suporte, coordenar, assessorar e propor linhas de ação relacionadas ao referido programa e, em geral, ao cumprimento das normas legais de proteção de dados.

Em especial, o Grupo Telefônica considera adequado estabelecer os seguintes eixos de relacionamento (por meio de interações regulares e, em particular, dos Comitês estabelecidos para esse fim):

- i. Relacionamento transversal: parte da premissa da existência de áreas globais do Grupo Telefônica que são essenciais, devido ao seu escopo de atuação, para o sucesso do programa de *compliance* em matéria de privacidade, e que, por isso, devem manter um relacionamento permanente com o Escritório Global DPO; este grupo inclui, entre outras, as seguintes áreas: Segurança, Secretaria Geral/Serviços Jurídicos, Regulamentação e Assuntos Institucionais, Tecnologia, Chief Data Officer, *Compliance*, Ética Corporativa e Sustentabilidade e Auditoria Interna.
- ii. Relacionamento comercial: em última instância, as áreas de negócio são responsáveis pela implementação do programa de *compliance* em matéria de privacidade, de forma que suas próprias normas internas e processos de negócio sempre devem levar em conta o referido programa; com esse objetivo, serão designados, tanto na Telefônica S.A. quanto nas unidades de negócios onde se considere adequado, interfaces que garantam a interação com o Escritório Global DPO ou com o DPO Local, respectivamente.
- iii. Relacionamento entre as unidades de negócios: sob a coordenação do Escritório Global DPO, será garantida a interação coordenada com os DPOs Locais, para fins de monitoramento do programa de *compliance* em matéria de privacidade, e a revisão de questões transversais a todas as organizações.

## 11 Formação e conscientização

O Grupo Telefônica tem consciência de que o aperfeiçoamento progressivo dos padrões de cumprimento das normas legais aplicáveis e das normas internas do Grupo Telefônica em matéria de privacidade e proteção de dados pessoais passa pela efetiva implementação de uma cultura de conscientização por parte de seus funcionários e dos envolvidos na cadeia de fornecimento.

Por sua vez, a implementação dessa cultura só pode ser conseguida por meio das respectivas iniciativas de formação e conscientização, que o Grupo Telefônica se compromete a desenvolver, em seus planos integrais de formação e comunicação, de forma contínua, sendo prioritária para seus funcionários e, na medida de suas possibilidades, para os terceiros que interagem com ele.

## 12 Monitoramento e controle

O Grupo Telefônica e toda empresa pertencente ao mesmo, em seu compromisso com a supervisão e melhoria contínua, submetem periodicamente seus tratamentos de dados pessoais a controles e/ou auditorias internas ou externas, a fim de verificar o correto cumprimento das normas legais aplicáveis a cada entidade, bem como esta Política

Corporativa, e as regras e procedimentos que a desenvolvem, determinando graus de conformidade e recomendando medidas corretivas.

Em especial, esta Política pode estar sujeita ao desenvolvimento de uma norma que estabeleça os mecanismos necessários para a supervisão e controle do seu cumprimento e controle.

Nos tratamentos em que o Grupo Telefônica apareça como Controlador do Tratamento, poderá exigir, por meio de contrato, dos Operadores do Tratamento com os quais trabalha, mecanismos de auditoria ou certificação para garantir que estes ofereçam garantias suficientes para realizar suas operações de tratamento.

## 13 Auditoria Interna

A observância e o cumprimento desta Norma pelas diferentes áreas da Companhia estarão sujeitos à revisão e supervisão da área de Auditoria Interna, que estará autorizada a realizar as supervisões amostrais dos controles estabelecidos neste documento, sempre que julgar conveniente.

## 14 Revisão e modificações

Esta política corporativa será revisada periodicamente, levando-se em consideração as mudanças organizacionais, jurídicas ou de negócios que ocorram a qualquer momento, a fim de manter sua pertinência, suficiência e eficácia e, na falta desta, com a periodicidade estabelecida na "Política de Elaboração e Organização do Marco Normativo do Grupo Telefônica".

As revisões da Política, na medida em que possam afetar as condições de privacidade assumidas pelo Grupo Telefônica diante dos interesses dos Titulares, estarão sujeitas à divulgação e comunicação apropriadas.

## 15 Entrada em vigor e aplicação

Esta Política Corporativa entrará em vigor no dia da sua aprovação pelo Conselho de Administração.

## 16 Glossário de termos

A seguir, são listados os principais termos e sua definição, conforme a ordem em que aparecem neste documento.

<b>“Política Corporativa”</b>	Significa esta Política Corporativa de Privacidade do Grupo Telefônica.
<b>“Grupo Telefônica ou Telefônica”</b>	Significa a Telefônica S.A. e todas as entidades pertencentes ao seu grupo empresarial, independentemente da sua residência (dentro ou fora da UE) e da sua forma jurídica.
<b>“Dado pessoal ou de caráter pessoal”</b>	Significa qualquer informação sobre uma pessoa física identificada ou identificável (neste documento denominada como <b>"Titular"</b> ).
<b>“Tratamento”</b>	Significa qualquer operação ou conjunto de operações realizadas sobre os dados pessoais ou conjuntos de dados pessoais, por meio de processos automatizados ou não.
<b>“DPO”</b>	Significa a figura do Encarregado de Proteção de Dados, conforme definido na seção 9 desta Política Corporativa.
<b>“Controlador do Tratamento”</b>	Significa a entidade que, sozinha ou juntamente com outras, determina a finalidade e o meio de tratamento.
<b>“Operador do Tratamento”</b>	Significa a pessoa física ou jurídica, autoridade pública, serviço ou outro órgão que trate dados pessoais em nome do Controlador do Tratamento.

Qualquer outro termo não definido neste documento terá o significado que, eventualmente, for determinado pela normativa corporativa e/ou local aplicável a cada entidade do Grupo Telefônica.