



**Teleperformance**

Transforming Passion into Excellence

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### *Teleperformance obtient la certification des règles d'entreprise contraignantes (BCR) auprès de la CNIL*

*Première entreprise de son secteur à obtenir cette certification dans le domaine de la protection des données personnelles*



**PARIS, 12 FÉVRIER 2018** – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce aujourd'hui avoir obtenu la certification des règles d'entreprise contraignantes (BCR\*) auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), tant pour la gestion que pour le traitement des données personnelles. Teleperformance devient ainsi la première entreprise de son secteur à obtenir cette garantie de conformité dans le domaine de la protection des données personnelles au sein de l'Union européenne.

L'approbation des BCR est une procédure longue et rigoureuse, qui vise à garantir qu'une entreprise possède un dispositif interne complet et efficace assurant le respect des critères de sécurité et de conformité dans le transfert de données personnelles vers un pays situé en dehors de l'Union européenne. Les domaines d'application incluent les services de relation et d'acquisition clients, les services de support technique et des fonctions de back-office. Teleperformance a bénéficié de l'accompagnement de la société Promontory Financial Group, leader mondial de la protection des données personnelles, dans la procédure de certification.

**Alan Winters, directeur adjoint en charge de la protection des données personnelles et de la conformité du groupe Teleperformance, déclare :** « *La protection des données personnelles est une priorité de chaque instant pour Teleperformance, partout dans le monde. La certification des BCR est une grande première dans notre secteur en matière de sécurité et de gouvernance des transferts de données, mais au-delà, ces règles nous permettent d'offrir à nos clients une flexibilité opérationnelle totale pour garantir à leurs propres clients européens une expérience plus sûre et de meilleure qualité, à tout moment et à chaque interaction.* »

« *Je n'ai jamais vu une procédure de certification, quel que soit le secteur, se dérouler aussi vite, témoigne Simon McDougall, directeur de Promontory Financial Group et administrateur de l'International Association of Privacy Professionals (IAPP). Cela s'explique par la politique globale pour la protection des données personnelles déjà mise en place chez Teleperformance et la solidité de son organisation dans ce domaine. Cette certification est un véritable facteur de différenciation. Les clients de Teleperformance ont ainsi l'assurance que les données de leurs propres clients sont protégées lors des transferts internationaux quel que soit le site du groupe où le service sera délivré. Nous avons été ravis d'accompagner Teleperformance du fait de son engagement très clair envers les bonnes pratiques en matière de protection des données personnelles.* »

**Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, déclare :** « *En tant que leader mondial de notre secteur, nous avons une responsabilité absolue envers nos clients, leurs propres clients, nos parties prenantes et le marché dans son ensemble : placer la barre aussi haut que possible pour garantir l'excellence de nos services, y compris en termes de sécurité et de protection des données personnelles. L'obtention de cette certification en un temps record vient à nouveau confirmer que nous sommes entièrement engagés à fournir un maximum de flexibilité et de sécurité à nos clients et leurs propres clients dans toutes*

leurs interactions, quels que soient le site et le canal d'interaction utilisé. La sécurité et la protection des données personnelles resteront constamment au cœur de nos préoccupations. »

**Pour tout complément d'information sur les règles d'entreprise contraignantes (BCR) :**

[http://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item\\_id=613841](http://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item_id=613841)

## **À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE**

Teleperformance (RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP), leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, apporte ses services aux entreprises et aux administrations du monde entier, non seulement dans le domaine des services de relations clients, de l'assistance technique et de l'acquisition clients (les *core-services*), mais également dans celui des solutions d'interprétariat en ligne, de la gestion de demandes de visas, de l'analyse de données et du recouvrement de créances (les services spécialisés à haute valeur ajoutée). En 2016, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 3 649 millions d'euros (4 050 millions de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,11 \$).

Le groupe dispose de 163 000 stations de travail informatisées et compte près de 217 000 collaborateurs répartis sur 340 centres de contacts dans 74 pays et servant 160 marchés. Il gère des programmes dans 265 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices : CAC Large 60, CAC Next 20, CAC Support Services, STOXX 600, SBF 120, S&P Europe 350, MSCI Global Standard. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015, dans le domaine de la responsabilité sociale et environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

Pour plus d'informations : [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

Pour nous suivre sur Twitter : [@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)

## **À PROPOS DE PROMONTORY**

Promontory Financial Group, dont le siège se trouve à Washington, assiste les entreprises et administrations du monde entier dans la gestion de risques complexes et des plus grands défis liés à la conformité. Promontory vise à rendre ses clients plus forts et le système financier, plus sûr. La société dispose de bureaux à New York, San Francisco, Atlanta et Denver, ainsi que de bureaux affiliés à Bruxelles, Dubaï, Dublin, Hong Kong, Istanbul, Londres, Madrid, Milan, Paris, Pékin, Singapour, Sydney, Tokyo et Toronto. Elle a été fondée en 2001 par Eugene Ludwig, *Comptroller of the Currency* sous la présidence de Bill Clinton.

## **CONTACTS**

### **RELATIONS PRESSE**

#### **AMÉRIQUES ET ASIE-PACIFIQUE**

MARK PFEIFFER

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

[mark.pfeiffer@teleperformance.com](mailto:mark.pfeiffer@teleperformance.com)

### **RELATIONS INVESTISSEURS**

TELEPERFORMANCE

Tél : + 33 1 53 83 59 87 / 59 15

[investor@teleperformance.com](mailto:investor@teleperformance.com)

#### **EUROPE**

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

[szaks@image7.fr](mailto:szaks@image7.fr)