

## TDC Groups politik for dataetik og ansvarlig omgang med kunders persondata

TDC har udarbejdet en koncernpolitik om medarbejderes behandling af kunders persondata. Politikken supplerer de 10 leveregler for behandling af persondata, der fremgår af "Tænk før du Taster".

1. Respekten for TDC's kunders og medarbejderes privatliv er en grundlæggende værdi for TDC.
2. TDC opfatter dataetiske hensyn som mere vidtrækkende end overholdelse og efterlevelse af lovgivningen.
3. TDC tilstræber udvikling af en 'positiv fejkultur' blandt medarbejdere, hvor åbenhed omkring fejl og problemer fører til forbedring.
4. TDC prioriterer åbenhed og transparens omkring de løbende udfordringer som håndtering af persondata medfører, så virksomheder, organisationer og myndigheder kan lære af hinandens erfaringer.
5. Medarbejdere, som tilgår kunders persondata har underskrevet en erklæring om tavshedspligt og fortrolighedsklausul, og har gennemgået en e-læringsuddannelse om, hvordan persondata skal behandles.
6. TDC opfylder telelovens krav om afgivelse af nummeroplysningsdata, men videresælger ikke fortrolige eller følsomme personoplysninger.
7. TDC udleverer kun kunders data til myndigheder hvis der er pligt hertil ifølge lovgivning, domstols- eller myndighedsafgørelse. National sikkerhed og nødrethssituationer udgør undtagelser.
8. Machine learning, kunstig intelligens og brug af algoritmer skal bruges til at stille TDC's kunder bedre, ikke ringere.

Uddybende forklaringer om de enkelte policies følger herunder:

### **1. Respekten for vores kunders privatliv er en grundlæggende værdi for TDC.**

- I situationer hvor privatliv skal afvejes i forhold til andre rimelige og væsentlige hensyn, skal privatliv som udgangspunkt vægtes højest.
- I tilfælde hvor dette ikke kan lade sig gøre, eksempelvis som konsekvens af lovgivning eller sikkerhedshensyn, skal en forklaring afgives til TDC's ledelse.
- Alle nye forretningstiltag med væsentlige implikationer for privacy og håndtering af persondata skal godkendes af TDC's ledelse, som vurderer disse i forhold til virksomhedens juridiske, økonomiske og dataetiske ansvar.

- TDC værner om sikkerheden for behandlingen af persondata, og sikrer at disse data ikke opbevares i et længere tidsrum, end det er nødvendigt til de formål, hvortil de pågældende personoplysninger behandles.

## **2. TDC opfatter dataetiske hensyn som mere vidtrækkende end overholdelse og efterlevelse af lovgivningen.**

- TDC efterlever både danske og europæiske regler for databeskyttelse. Disse regler udgør et minimum og et nødvendigt, men ikke tilstrækkeligt, grundlag for TDC's arbejde med dataetik.
- Regelgrundlaget halter ofte bagefter de muligheder, som teknologier frembringer. Derfor tilstræber TDC en proaktiv tilgang til dataetik, som er mere vidtgående end juridisk compliance.

## **3. TDC tilstræber udvikling af en 'positiv fejlkultur' blandt medarbejdere, hvor åbenhed omkring fejl og problemer fører til forbedring.**

- Udfordringer og dilemmaer vil nødvendigvis opstå i forhold til behandling af persondata. Vi skal kunne drøfte og løse disse problemstillinger på tværs af medarbejdergrupper og oparbejde en 'positiv fejlkultur', hvor fejl og problemer fører til løbende forbedring.
- Forudsætningen for en sådan kultur er, at medarbejdere tør stå frem og indrømme eller påpege fejl.

## **4. TDC prioriterer åbenhed og transparens omkring de løbende udfordringer som håndtering af persondata medfører, så virksomheder, organisationer og myndigheder kan lære af hinandens erfaringer.**

- TDC tilstræber fejlfri omgang med persondata, men selv med de bedste standarder og procedurer vil der undertiden ske fejl, databrud og -lækager, enten hos os selv eller hos vores underleverandører.
- Vi skal lære af disse fejl, og forbedring vil kun ske når vi taler åbent om dem, informerer kunder, ledelse og myndigheder, og kommunikerer offentligt omkring de udfordringer vi møder.
- TDC har oprettet en whistleblower ordning for at gøre det lettere for TDC's medarbejdere at gøre opmærksom på væsentlige forhold, som vil kunne udgøre en overtrædelse af lovgivningen eller interne procedurer. Ordningen kan eksempelvis anvendes i tilfælde hvor medarbejdere vurderer at andre har udnyttet systemadgang til at skaffe sig oplysninger om kunder, uden at der er et arbejdsmæssigt behov. Ordningen kan anvendes anonymt, og sikrer fortrolig adgang til TDC's revisionsudvalg og formanden for TDC's bestyrelse.
- TDC prioriterer at medarbejdere er velinformerede om dataetik, datasikkerhed og korrekt omgang med persondata, blandt andet gennem løbende træning, uddannelse og efteruddannelse af samtlige medarbejdere.

**5. Medarbejdere, som tilgår kunders persondata har underskrevet en erklæring om tavshedspligt og fortrolighedsklausul, og har gennemgået en e-læringsuddannelse om, hvordan persondata skal behandles.**

- Som teleoperatør kommer TDC uvægerligt i forbindelse med både almindelige, fortrolige og følsomme persondata, og disse data er underlagt restriktive regler for opbevaring og behandling.
- TDC's medarbejdere er gennem deres ansættelseskontrakter eller -beviser underlagt tavshedspligt i forhold til kunders persondata. TDC kræver desuden, at udvalgte medarbejdere som udfører særligt sensitive opgaver, hvor kunders data kan tilgås, skal sikkerhedsgodkendes af danske myndigheder.

**6. TDC opfylder telelovens krav om afgivelse af nummeroplysningsdata, men videresælger ikke fortrolige eller følsomme personoplysninger.**

- TDC videresælger almindelige personoplysninger gennem salg af Nummeroplysningens data om navn, adresse og telefonnummer, i overensstemmelse med telelovens §31, eksempelvis til markedsføringsformål og til velgørende organisationer, som foretager landsindsamlinger.
- Alle brugere har mulighed for gratis at tilbageholde deres oplysninger fra den offentlige nummeroplysningstjeneste, f.eks. ved at blive registreret som 'hemmeligt' eller 'udeladt' nummer. Dermed vil deres almindelige persondata ikke være offentligt tilgængelige, og de vil ikke blive videresolgt.

**7. TDC udleverer kun kunders data til myndigheder hvis der er pligt hertil ifølge lovgivning, domstols- eller myndighedsafgørelse. National sikkerhed og nødretssituationer udgør undtagelser.**

- TDC er, som alle andre teleselskaber, underlagt lovgivning, som kræver indsamling og opbevaring af en række persondata. Dette gælder eksempelvis indsamling og opbevaring til brug for forbrugeres muligheder for at gøre indsigelser imod deres regninger, og myndigheders muligheder for at opklare kriminelle handlinger, i tilfælde hvor domstole giver dem adgang til oplysninger som teleselskaber ligger inde med.
- TDC kræver en retskendelse, myndighedsafgørelse eller påbud som grundlag for udlevering af kunders data. Undtagelsen hertil er nødretstilfælde, hvor TDC samarbejder med myndigheder omkring eftersøgning af forsvundne individer, uanset om der foreligger en dommerkendelse, samt nationale sikkerhedshensyn, hvor Center for Cybersikkerhed har mandat til at behandle datatrafik hos virksomheder af særlig samfundsvigtig karakter, for at beskytte det danske samfund mod cyberangreb.

**8. Machine learning, kunstig intelligens og brug af algoritmer skal bruges til at understøtte valgfrihed og selvhjælpsløsninger til TDC's kunder.**

- Machine learning og andre teknologier bruges i vid udstrækning af forbrugere, virksomheder og myndigheder. Hos TDC bruger vi disse teknologier til at nedbringe ventetid, sortere og distribuere henvendelser fra kunder, og tilbyde selvvalg både inden- og uden for vores åbningstider.

- TDC vil anvende disse teknologier til at stille kunder bedre, eksempelvis gennem selvbetjente løsninger, nedsat sagsbehandlingstid og skræddersyede tilbud. Kunden skal have vished for, at egentlige afgørelser som træffes af TDC (eksempelvis opsigelse af kundeforhold) altid bliver endeligt godkendt af en human sagsbehandler.
- Danske myndigheder skal ved anmodning kunne tilgå og kontrollere anvendte algoritmer for at verificere at disse ikke er programmeret til at levere diskriminerende eller "biased" resultater.