

A woman with blonde hair, wearing a dark green knit beanie with a pom-pom, a dark green jacket, and dark green boots, is sitting on a large, weathered log in a forest. She is looking down at a smartphone in her hands. The background is a soft-focus forest with trees and some autumn-colored leaves. The overall mood is calm and contemplative.

TDC's arbejde med dataetik – tilgang og erfaringer

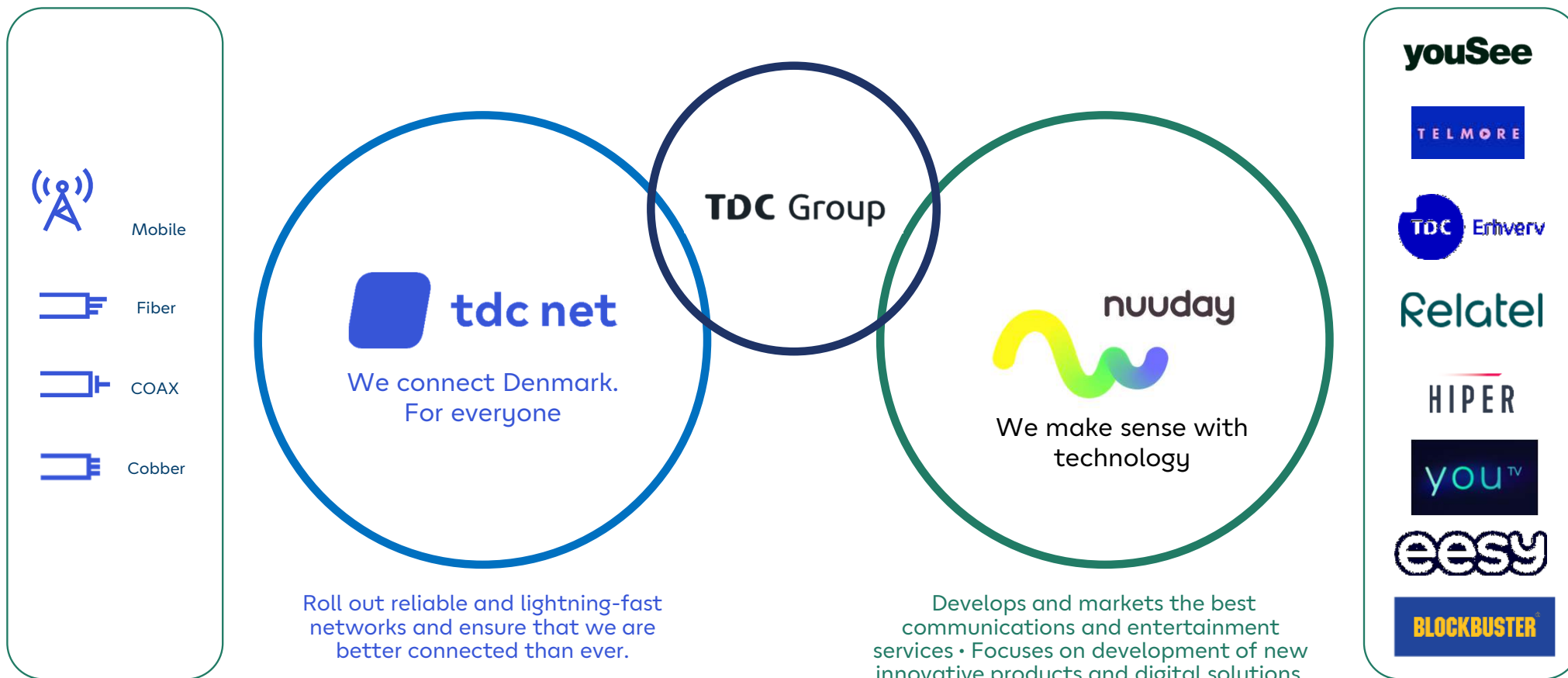
Oplæg ved Emilie Wedell-Wedellsborg, TDC

31. august 2021

Agenda

- ① Lidt om TDC og opsplitningen i to selskaber
- ② Baggrunden for arbejdet med data-etik i TDC
- ③ Intern proces frem mod en politik for data-etik
- ④ Indhold i den data-etiske politik
- ⑤ Forankring af politikken

TDC Group splittes op i to selvstændige virksomheder



Baggrunden for arbejdet med data-etik i TDC-koncernen

Startskuddet: Deltagelse i ekspertgruppe om data-etik



9 anbefalinger om data-etik

1. Råd for dataetik
2. Den dataetiske ed
3. Dynamisk værktøjskasse til dataetik
4. Erklæring af virksomheders dataetiske politik
5. Et dataetisk mærke
6. Nationalt, dataetisk vidensløft
7. Danmark som frontløber for dataetik
8. Stimulering af innovation og entreprenørskab med fokus på dataetik
9. Dataetik i offentlige indkøb

4. ERKLÆRING AF VIRKSOMHEDERS DATAETISKE POLITIK

Danmark skal, som det første land i verden, stille krav om, at de største danske virksomheder gør dataetik til en del af deres ledelsesberetning.

TDC som first-mover på rapportering om data-etik

ITwatch

TDC vil rapportere om dataetik i sin årsrapport

I forlængelse af en ekspertgruppes anbefalinger vil TDC fremover lægge frem, hvordan det går med dataetikken i virksomheden.

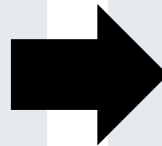


Jens Aalose. | Foto: PR/TDC/Teis Bruno

AF MALTE OXVIG

Offentliggjort: 23.11.18 kl. 14:08

"I forbindelse med vores deltagelse i Ekspertgruppen har vi nu også sat gang i en proces med at definere en samlet politik for dataetik, så vi kommer hele vejen rundt og får etableret nogle klare principielle retningslinjer."



A public statement of intent

We comply with both Danish and EU rules for privacy and data protection, however we believe that these rules constitute a minimum and necessary, but not sufficient basis for our work with data ethics.

Rules and regulations often lag behind the rapid pace of technological innovation. We therefore seek a proactive approach to data ethics that is more extensive than legal compliance. Thus, in 2019, we launched our first ever Data Ethics Policy.

The policy outlines the 10 'rules' for handling personal data, both customer and employee data, which support respect for privacy, transparency regarding ongoing challenges, and a positive error culture to ensure that problems lead to improvements, and that we learn from our mistakes.

The policy captures our existing commitment to not resell confidential or sensitive customer data. You can read more on this on our website.



Data ethics – a public statement of intent

In 2020, we published our data ethics policy outlining our data ethics principles.

Throughout the year, we conducted a series of interviews with managers and employees who specifically handle personal data and work in areas that involve aspects of data ethics. It is our assessment that personal data is handled responsibly and in accordance with our data ethics policy.

Although the use of artificial intelligence (AI) is regulated by GDPR, we have identified AI as an area where we must continue to pay extra attention to data ethics due to the pace of technological developments and the large amounts of data that we hold as a company. It is our conclusion that ethical awareness in the AI department is strong, ensuring that AI is used to improve services for our customers, as stated in our policy.

2021 data ethics outlook

We will set forth initiatives to raise data ethics awareness especially for employees who work extensively with data to ensure compliance with our principles and to support our data ethics culture. We will also focus on describing a framework that ensures the data ethics policy is firmly anchored.

2021 data ethics outlook

We will set up initiatives to raise awareness of data ethics, especially for employees working extensively with data, to ensure compliance with our principles and to support our data-ethical culture.

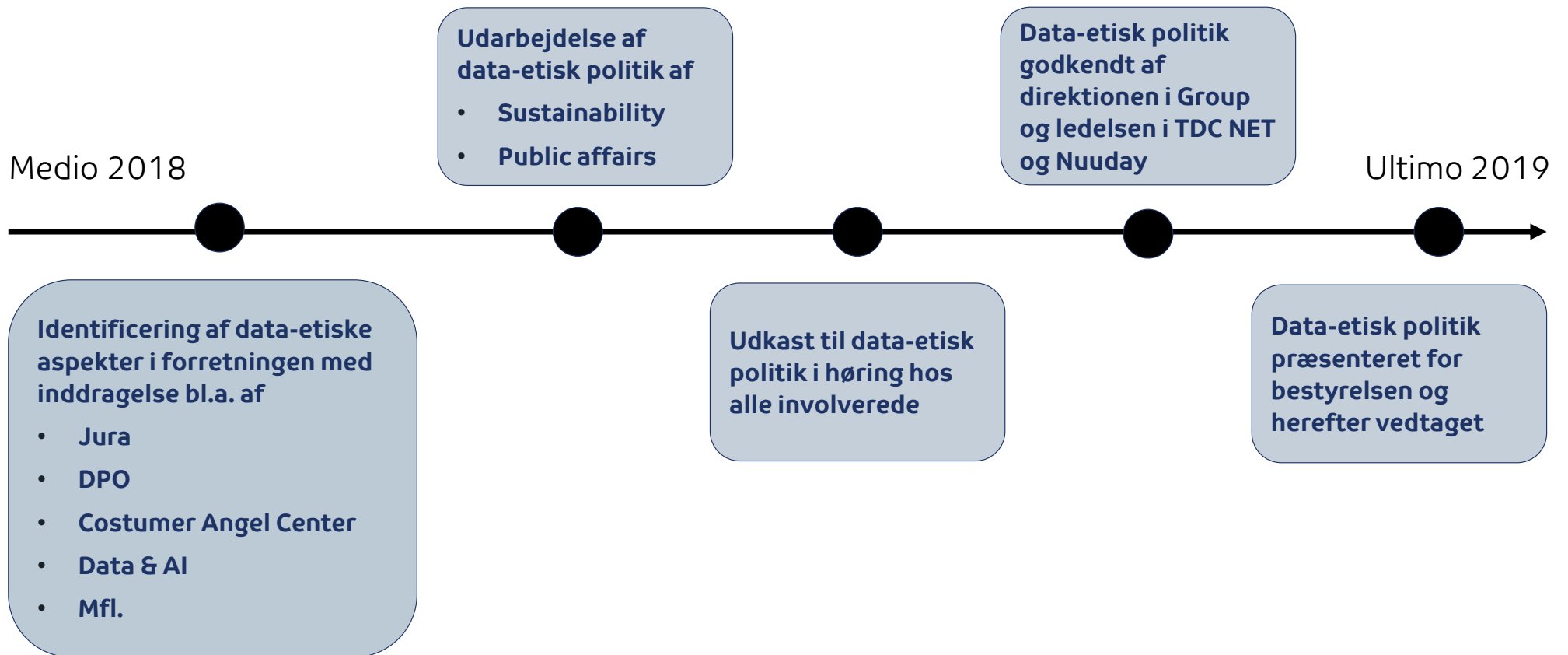
We will also focus on designing processes and structures that ensure our Data Ethics Policy is firmly anchored. Particularly when it comes to ensuring that all new business initiatives with significant implications for privacy and handling of personal data must be approved by the corporate management team but also processes that support a positive error culture, where openness about errors and problems leads to improvement.

and awareness initiatives are implemented. In 2020, 99% of all TDC NET employees completed the GDPR e-learning course.

Data ethics: Public statement of intent In 2020, we published our data ethics policy, outlining our data ethics principles. Throughout the year, we conducted a series of interviews with managers and employees in parts of the organisation that work specifically with and handle personal data and have work tasks that involve aspects of data ethics.

It is our assessment that the awareness, personal data policy and in accordance with our data ethics policy. However, we strengthen the awareness and data ethics culture through a series of interviews that led us to conclude that good data ethics culture is good data ethics culture.

Intern proces frem mod en politik for data-etik



TDC Groups politik for data-etik og ansvarlig omgang med kunders persondata



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 fejlkultur' 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 numeroplysningsdata, 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 nødrættssituationer 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 forretnings tiltag 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.

-1-

- 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 fejfri 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.

-2-

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 numeroplysningsdata, men videresælger ikke fortrolige eller følsomme personoplysninger.
 - TDC videresælger almindelige personoplysninger gennem salg af Numeroplysnings 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 numeroplysningsdatabase, f.eks. ved at blive registreret som 'hemmeligt' eller 'udelagt' 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 nødrættssituationer 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 forbrugers muligheder for at gøre indsigelser mod 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 nødrættstilfælde, 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 selvsalg både inden- og uden for vores åbningstider.

-3-

TDC Groups politik for data-etik og ansvarlig omgang med kunders persondata

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 fejlkultur' 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.

Forankring af politikken

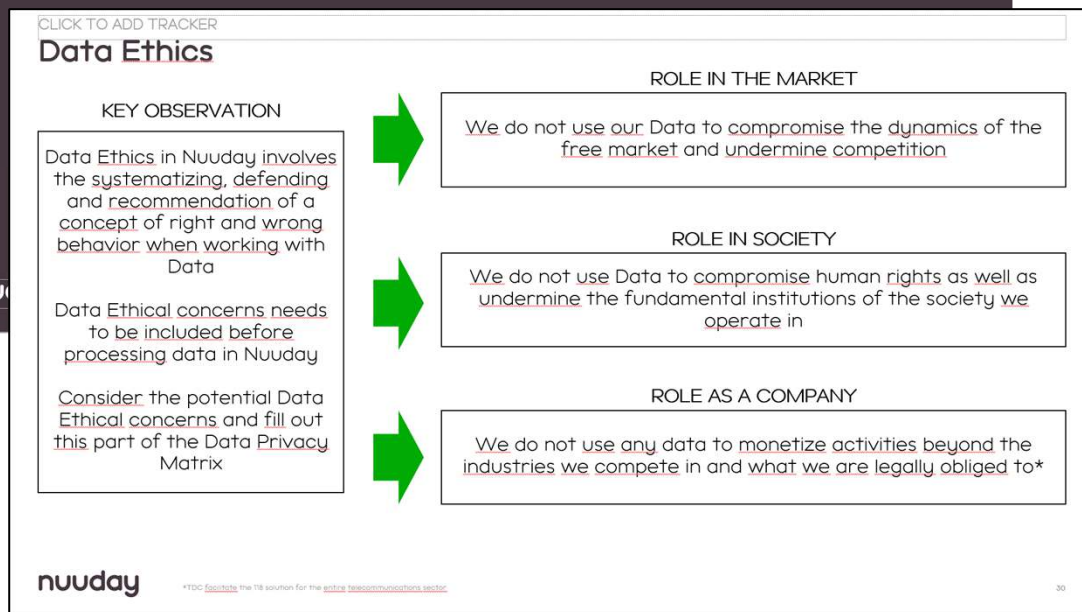
**Governance
struktur**

**Processer og
guidelines**

**Awareness-
initiativer**

Eksempel på forankring: Data Privacy guide

Data Privacy A guide for Data Members working with Data in Nuuday



Kort om Data Privacy guide

- Data-Privacy guide gælder for alle medarbejdere i Nuuday, der arbejder med processing af data
- Formålet er at etablere en fælles proces for arbejdet med privacy og data-etik
- Indeholder tjekliste for arbejdet med data herunder data-etiske retningslinjer