



## Privatlivspolitik for kundetilfredshedsundersøgelser udført af brands i TDC Group

### **Denne privatlivspolitik gælder for alle TDC forretningsenheder, som benytter kundetilfredshedsdata i TDC Group**

Brands i TDC Group arbejder målrettet på at forbedre kundeoplevelsen med deres services og produkter, og din feedback derfor er en vigtig hjælp for dem i at blive bedre.

I forbindelse med din deltagelse i en af TDC Groups tilfredshedsanalyser, indsamler og behandler TDC's 'Data & Advanced Analytics' afdeling som dataansvarlig en række personoplysninger om dig.

I denne privatlivspolitik beskriver vi forhold om vores behandling, brug og videregivelse af personoplysninger i den forbindelse.

TDC Group ønsker at skabe de bedste forudsætninger for at kunne levere gode oplevelser for dig samt at udvikle produkter og services, således de bedst opfylder dine behov. Derfor indsamler vi information om din tilfredshed og ønsker til os med henblik på at:

- Prioritere forbedringsområder i vores forretningsenheder inden for kommunikation, produkter, processer og service
- Optimere interne processer og systemer (viden om din oplevelse af stabilitet, nedbrud og uhensigtsmæssigheder)
- Uddannelse af medarbejdere i at kunne levere en service, der lever op til din forventning
- Skabe grundlag for at målrette oplevelsen med henblik på at levere en relevante services for dig
- På tværs af alle besvarelser at vurdere fremtidig udvikling i antal kunder

Ovenstående er baseret på dine besvarelser på kundeanalysen sammenstillet med en samling af dedikerede datapunkter (produktdata, demografi, brug af koncernens produkter, mv.) fra TDC's 'Data & Advanced Analytics' enhed.

### **Automatisk profilering**

Vi bruger analytiske metoder i enkelte af vores kontaktpunkter til at vurdere om du har behov for specifik hjælp eller service, herunder også din besvarelse på tilfredshed i kontakten med os.



### Typer af oplysninger

I kundetilfredsheds analyser indsamler vi og behandler følgende typer personoplysninger om dig:

- Navn (fornavn og efternavn)
- Telefonnummer
- Dit kundenummer
- Postnummer
- Dine svar og feedbacks til os i kundetilfredshedsundersøgelserne
- Ordrenummer (ved deltagelse i kundetilfredshedsundersøgelser efter køb eller fejl retning)

For at skabe 100% tryghed om din deltagelse, er vores politik ikke at registrere personfølsomme oplysninger, som du måtte give os som del af et personligt telefoninterview – og vi vil som udgangspunkt opfordre dig til ikke at afgive personfølsomme oplysninger i øvrige kundetilfredshedsundersøgelser.

### Kilder

TDC Group indsamler dine tilfredshedsdata via

- ekstern samarbejdspartner for personlige telefoninterviews
- ekstern samarbejdspartner for IVR telefoniske kundeundersøgelser
- ekstern samarbejdspartner for SMS web-baserede kundeundersøgelser
- survey-system leveret af ekstern samarbejdspartner for e-mail kundeundersøgelser, chat og online pop-up's

Alle leverandører som vi samarbejder med, lever op til gældende regler og samme høje krav til beskyttelse og behandling af dine personoplysninger, som TDC Group.

Personoplysninger kan som del af databehandlingen være indsamlet via én databehandler og i visse tilfælde være videregivet til anden databehandler som bistår os med overordnet rapportering på specifikke områder. TDC har indgået databehandler aftaler med samtlige leverandører, således vi sikrer disse lever op til samme ansvar for beskyttelse og behandling af dine personoplysninger, som TDC Group selv.

Der indkøbes desuden ikke-persondata fra offentlig tilgængelige datakilder (eks. BBR, Conzoom, Danmarks Statistik, virksomhedsregistre og andre tredje parter) for at kunne levere løsninger og services, der bedst passer til vores kunders behov.

### Det juridiske grundlag for indsamling og behandling af personoplysningerne

Det juridiske grundlag for vores indsamling og behandling af dine svar på tilfredshedsundersøgelsen er, at du giver os lov hertil (dit samtykke).



Det ligger os på sinde, at du oplever, vi værner om dine oplysninger. Vi kontakter dig derfor ikke i vores kundeundersøgelser, uden at vi må dette. Og derfor spørger vi også, om du ønsker at være en del af vores spørgeskemaundersøgelser, inden vi registrer dine svar.

Vi accepterer altid et nej, samt dit ønske om ikke at deltage i fremtidige undersøgelser.

#### Videregivelse af dine personoplysninger

Personoplysninger videregives ikke til tredjepart – med mindre der er en eksplicit aftale om det.

#### Overførsel af personoplysninger til modtagere i lande uden for EU/EØS

Vi overfører ikke dine personoplysninger og svar i kundetilfredshedsanalyser til modtagere i lande uden for EU/EØS.

Din feedback til os opbevares af vores 'Data & Advanced Analytics' afdeling. Til support på den generelle data-opbevaring anvender vi leverandører i Indien og Pakistan. Vi har sikret Databehandler aftaler med disse samarbejdspartnere, således du kan være tryk ved, at dine data beskyttes i overensstemmelse med europæiske databeskyttelses-love og dansk lovgivning.

#### Opbevaringsperiode

Vi opbevarer dine personoplysninger, så længe det er nødvendigt for at kunne opfylde de ovenfor anførte formål, dog ikke længere end 5 år på forhenværende kunder. Detaljeret CDR (tele forbrug) opbevares i 12 måneder og markedsføringsdata i 2 år.

#### Kontakt for yderligere

Din deltagelse i TDC Groups kundemålinger værdsættes og dine svar gør det muligt for brands i TDC Groups i at blive bedre i at levere en konsistent og bedre serviceoplevelse, og udvikle produkter og løsninger på de områder, der betyder mest for dig.

Derfor tager vi beskyttelsen af dine data og besvarelser seriøst. Hvis du har yderligere spørgsmål til, hvorledes vi behandler dine oplysninger, har kommentarer, ikke ønsker at deltage i kundeanalyser fra brands i TDC Group eller ønsker at blive slettet, er du meget velkommen til at kontakte os via de enkelte brands, som du kan finde her: [<https://tdcgroup.com/da/ansvarlighed/persondata>]