

A man with curly hair is wearing large white headphones and holding a smartphone in his right hand. He is standing on a train platform, with a train visible in the background. The train has a red emergency stop button and a sign that says "NODREM". The man is wearing a brown jacket over a teal shirt. The background shows a train platform with glass panels and metal poles. Another person is visible in the background, sitting on a bench.

Zo gaan we om met informatie, communicatie en bedrijfsmiddelen

Deelcode 3

Zo gaan we om met informatie, communicatie en bedrijfsmiddelen

We beschermen bedrijfs- en privacygevoelige informatie

We gaan zorgvuldig om met communicatie en onze bedrijfsmiddelen

Inhoud:

1. Bedrijfsinformatie	3
2. Klantinformatie en privacy	5
3. Bedrijfsmiddelen	7
4. Voorwetenschap	8
5. Informatie, advies en meldingen	9

De KPN Bedrijfscode is van toepassing op alle (ingehuurde) medewerkers van KPN, inclusief het management, de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Op specifieke functies binnen KPN zijn aanvullende regels van toepassing. Dit is vermeld in de gedragscodes 'Voorwetenschap', 'Retail', 'Customer Service' en 'Monteurs'. Medewerkers voor wie dit geldt, ontvangen hierover vanuit hun management meer informatie.

1. Bedrijfsinformatie

1.1 Geef volledige en betrouwbare informatie

We zijn transparant over activiteiten, performance en de (financiële) situatie. We verstrekken eerlijke, nauwkeurige en begrijpelijke informatie. Om zowel aan collega's als externen actuele en volledig juiste informatie te kunnen bieden, draagt iedereen er vanuit de eigen verantwoordelijkheid zorg voor dat de administratie van KPN betrouwbaar en nauwkeurig:

- ♦ De activiteiten en bijbehorende transacties weergeeft;
- ♦ De bezittingen, schulden, opbrengsten en kosten weergeeft;
- ♦ Alle boekingen in juiste boekingsperioden, op juiste grootboekrekeningen bevat;
- ♦ Alle documenten bevat die interne en externe rapportages onderbouwen.

1.2 Classificeer informatie zorgvuldig

KPN heeft informatie waar niet iedereen, ook niet elke medewerker, over mag beschikken. Om de bescherming van informatie makkelijker te maken, wordt onderscheid gemaakt tussen de classificaties:

- ♦ **Niet-geclassificeerd (Openbaar):** informatie die binnen en buiten KPN beschikbaar mag zijn, zoals folders, productbeschrijvingen en gepubliceerde jaarverslagen.
- ♦ **Voor intern gebruik:** informatie die alleen binnen KPN beschikbaar mag zijn, zoals werkorders of technische documentatie.
- ♦ **Vertrouwelijk:** informatie die voor een beperkte groep ontvangers beschikbaar mag zijn, zoals privacygevoelige gegevens van personeel en klanten of afdelingsplannen.
- ♦ **Geheim:** informatie die alleen in zeer beperkte kring beschikbaar mag zijn, zoals financiële cijfers die nog niet zijn gepubliceerd.

Het doel van het classificeren van informatie is dat gebruikers weten hoe met de informatie moet worden omgegaan en binnen welke kring deze verspreid mag worden.

Kijk voor de vereiste classificatie in de classificatieregels van de KPN Security Policy ([KSP-FA03GL01](#)) op TEAMKPN Online in de [groep Security](#).

1.3 Beveilig bedrijfsinformatie

Voorkom dat onbevoegden kennis kunnen nemen van geclassificeerde informatie, beperk de kring van ontvangers en breng bij het verwerken, verzenden en opbergen van geclassificeerde informatie de beveiligingsmaatregelen uit de [KPN Security Policy \(KSP\)](#) in praktijk. We verspreiden geen bedrijfsinformatie via persoonlijke social media accounts. KPN gebruikt voor het delen van bedrijfsinformatie met de buitenwereld enkel een aantal specifieke officiële social media accounts.

Alle bedrijfsinformatie behoort toe aan KPN. Het is niet toegestaan deze informatie bij een nieuwe werkgever te gebruiken. KPN stelt zelf ook geen prijs op informatie van vorige werkgevers die eerlijke marktwerking en concurrentie mogelijk belemmert.

1.4 Verwerk en verstuur bedrijfsinformatie op een veilige wijze

We bewaren of delen geen KPN informatie via publieke (Cloud) oplossingen als Dropbox, iCloud, Google, WeTransfer, WhatsApp etc. Als we grote bestanden met KPN informatie willen delen, maken we gebruik van onze eigen [software](#). Het delen van informatie met externen dient altijd versleuteld te gebeuren. Beveilig de bestanden met een wachtwoord en verstuur de toegangscode via een ander middel, bijvoorbeeld via SMS. Publiceer nooit vertrouwelijke bedrijfsinformatie op het internet of op TEAMKPN Online. Dit geldt ook voor geluidsopnames en beeldmateriaal (afbeeldingen, foto's en

filmpjes) van personen, KPN-gebouwen, -terreinen, technische ruimtes en de beveiliging van onze systemen of panden.

We gebruiken voor het versturen van zakelijke e-mail alleen onze zakelijke e-mailaccount.

1.5 Bescherm bedrijfsinformatie tegen toegang van onbevoegden

We zorgen bij het verlaten van onze werkplek dat onbevoegden geen toegang hebben tot bedrijfsinformatie en vergrendelen de computer (Windowstoets + L). Vertrouwelijke en geheime documenten – en versleutelde informatiedragers met vertrouwelijke en geheime informatie – bergen we altijd op achter slot en grendel, ook als we thuis werken. Laat geen bedrijfsinformatie achter in openbare ruimtes of in de auto.

Kijk voor de vereiste maatregelen in de classificatieregels van de KPN Security Policy (KSP) op TEAMKPN Online in de [groep Security](#).

1.6 Vernietig bedrijfsinformatie die niet langer bewaard moet worden

We bewaren informatie niet onnodig lang en houden ons aan de minimum- en maximum bewaartermijnen. Deze termijn kan per categorie gegevens en per gebruiksdoel verschillen. Meer informatie over bewaartermijnen staat in de factsheet Bewaartermijnen in de groep Juridisch Doe-het-zelf op TEAMKPN Online. We maken voor vernietiging van informatie op papier gebruik van de beschikbare middelen, zoals een papierversnipperaar of de papiercontainer voor afvoer van vertrouwelijke documenten. Geheime documenten mogen niet worden weggegooid in een container bestemd voor vertrouwelijke documenten, gebruik hiervoor de papierversnipperaar. Digitale informatiedragers (zoals een USB-stick of externe harde schijf) met vertrouwelijke of geheime informatie moeten na de gebruiksperiode fysiek worden vernietigd. Alle niet meer gebruikte hardware en informatiedragers

kunnen ingeleverd worden bij de IT Servicepunten (zie [TEAMKPN Online](#)). Deze worden volgens een gecertificeerd proces gewist en/of vernietigd.

1.7 Verwijs de media altijd naar de afdeling Mediarelaties

Het verstrekken van bedrijfsinformatie aan de media en het beantwoorden van vragen is voorbehouden aan de Raad van Bestuur en de woordvoerders van de afdeling Mediarelaties. We verwijzen media altijd naar de afdeling Mediarelaties: [\(070\) 44 66 300](tel:0704466300) of press@kpn.com.

We zijn ons ervan bewust dat (door social media) iedereen in onze omgeving 'pers' kan zijn. Wanneer we een presentatie geven of spreken op een congres, wordt onze informatie mogelijk ook via social media gedeeld en niet alleen mond-tot-mond. We stemmen voorafgaand aan deze gelegenheden met onze direct leidinggevende en KPN Mediarelaties af wat de huidige afspraken zijn met betrekking tot het delen van content op deze events.

1.8 Social Media

Mogelijk staat in ons profiel op social media KPN als werkgever. Wanneer we deelnemen in openbare discussies op social media of onze persoonlijke mening delen, dan wordt dit wellicht ook gekoppeld aan KPN. Wanneer we klachten of andere issues van klanten van KPN tegenkomen op social media, en we willen deze klant graag helpen, dan hebben we hier bij KPN een speciale webcare afdeling voor. Speel het onderwerp naar hen door via webcare@kpn.com zodat zij de case met getrainde webcare agents op kunnen pakken en uit naam van KPN kunnen reageren.

2. Klantinformatie en privacy

Bij KPN beschouwen en behandelen we alle klantinformatie als privacygevoelig. Verwerking van privacygevoelige informatie kan leiden tot een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer en is daarom gebonden aan strikte regels. Om ervoor te zorgen dat we de regels naleven, hanteren we een aantal 'Gouden Regels voor Privacy'. Deze Gouden Regels zijn van toepassing op alles wat we doen met privacygevoelige informatie. Ze zijn van toepassing op alle klantgegevens die we in huis hebben, verzamelen of opslaan, zelfs als we er niet naar kijken. Ook als we klantinformatie analyseren, verzenden, gebruiken om klanten te benaderen, verstrekken aan derden en zelfs als we informatie vernietigen of anonimiseren, zijn de Gouden Regels van toepassing.

Klantgegevens zijn alleen niet privacygevoelig als ze onomkeerbaar geanonimiseerd zijn. Gegevens zijn echter pas écht anoniem als op geen enkele wijze meer te achterhalen is van wie de gegevens zijn. Van anonieme gegevens is niet snel sprake; de voorwaarden zijn streng. Voordat we geanonimiseerde gegevens verwerken, nemen we altijd eerst contact op met het Privacy Office via privacy@kpn.com.

De Gouden Regels voor Privacy

1. We verwerken privacygevoelige informatie alleen voor een gerechtvaardigd en vooraf vastgesteld doel.

We verwerken privacygevoelige informatie onder meer voor de volgende doelen:

- ♦ uitvoering van de overeenkomst met de klant
- ♦ technische levering van de dienst
- ♦ facturering

- ♦ systeembeheer (inclusief netwerkmanagement, netwerkbeheer, fraudebestrijding), naleving van wettelijke verplichtingen, marktanalyse en direct marketing.

Al deze doelen zijn op zichzelf gerechtvaardigd, maar verwerking van privacygevoelige informatie voor deze doelen is alleen toegestaan als we ons houden aan alle Gouden Regels voor Privacy.

2. We verwerken alleen de privacygevoelige informatie die nodig is voor het vooraf vastgestelde doel en alleen gedurende de strikt noodzakelijke periode.

We bewaren alleen de privacygevoelige informatie die strikt noodzakelijk is om ons werk te kunnen doen. Hierbij streven we altijd naar het minimum en passen we altijd privacy-by-design toe.

Privacygevoelige informatie van klanten delen we alleen met collega's die de informatie nodig hebben om hun contractueel afgesproken werkzaamheden uit te voeren. We vragen expliciet naar die afspraken als we privacygevoelige informatie met een collega willen delen.

We houden ons aan de maximum bewaartermijnen. De bewaartermijn kan per categorie gegevens en per gebruiksdoel verschillen. Meer informatie over bewaartermijnen is opgenomen in de factsheet Bewaartermijnen op TEAMKPN Online in de [groep Juridisch Doe-Het-Zelf](#).

3. We verwerken privacygevoelige informatie alleen als de klant daarover vooraf is geïnformeerd.

We informeren onze klanten onder andere via privacy statements, algemene voorwaarden en aanvraagformulieren. Onze privacy statements zijn te vinden op www.kpn.com/privacy en op de corporate websites van de verschillende deelnemingen. Alle verwerkingen die KPN doet met persoonsgegevens leggen

we vast in een Verwerkingsregister dat wordt beheerd door het Privacy Office. In dit register vermelden we met wie we gegevens delen, hoelang we gegevens bewaren en waarom we deze gegevens gebruiken. Dit register moeten we laten zien als de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) daarom vraagt.

4. We verwerken privacygevoelige informatie alleen voor commerciële doelen als de klant daarmee akkoord is.

Akkoord van de klant is nodig als **contactgegevens** (zoals naam, adres, woonplaats, e-mailadres) en **gegevens over gebruiksvolume** (aantal gebelde minuten, aantal verstuurde sms-berichten, gebruikte mb's) worden verwerkt voor marktanalyse, persoonlijke aanbevelingen en direct marketing. Hier kan worden volstaan met informeren en het bieden van de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de verwerking (zogenoeten: 'opt-out').

Verbruiksgegevens (met wie is gebeld, hoe lang en wanneer, welke sites zijn bezocht, welke programma's zijn bekeken, besteld of opgenomen) mogen we gebruiken voor marktanalyse, persoonlijke aanbevelingen en direct marketing als de klant daarover vooraf is geïnformeerd en daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

Toestemming kan niet worden gevraagd via een privacy statement of algemene voorwaarden. Toestemming is alleen geldig als we de klant duidelijk vertellen welke gegevens we voor welk doel willen gebruiken, de vraag stellen of de klant daarmee akkoord is en de klant zelf een vinkje voor akkoord laten zetten (zogenoeten: 'opt-in'). De klant kan de toestemming op ieder moment intrekken. Respecteer altijd de keuze van de klant. Als een klant bezwaar heeft gemaakt tegen het gebruik van zijn of haar persoonsgegevens, of daarvoor geen toestemming heeft gegeven, gebruik de gegevens dan niet.

Bijzondere gegevens (godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven en lidmaatschap van een

vakvereniging) en BSN verwerken we in geen geval voor bedrijfsdoeleinden.

5. Inhoud van communicatie verwerken we alleen in een zeer beperkt aantal gevallen.

Inhoud van communicatie (bijvoorbeeld telefoongesprek of sms-/e-mailbericht) valt onder het grondwettelijk beschermde 'recht op vertrouwelijke communicatie'. Het is strafbaar om kennis te nemen van communicatie als die niet voor jou bestemd is. Wij kijken dus niet naar de inhoud van communicatie. Inhoud van communicatie verwerken we alleen voor zover dat noodzakelijk is om onze diensten technisch te leveren, om de integriteit en de veiligheid van onze netwerken en diensten te waarborgen, ter uitvoering van een wettelijk voorschrift of rechterlijk bevel, of met uitdrukkelijke toestemming van de klant.

6. Bij verstrekking van privacygevoelige informatie aan derden waarborgen wij dat de privacyregels worden nageleefd.

Wij verkopen geen privacygevoelige informatie aan derden.

Als privacygevoelige informatie wordt verstrekt, of toegang tot systemen aan een derde wordt verschaft die voor ons optreedt als verwerker, dan sluiten we met die derde een verwerkersovereenkomst af. Is de verwerker gevestigd in een land buiten de Europese Economische Ruimte, dan sluiten wij de 'EU model clauses' met die verwerker.

De verwerkersovereenkomst, de EU model clauses en informatie over wat je moet doen als de verwerker is gevestigd in een land buiten de EU, zijn te vinden op TEAMKPN Online in de [groep Juridisch Doe-Het-Zelf](#).

In situaties waarin er onzekerheid is over de te nemen beslissing, nemen we contact op met het Privacy Office via privacy@kpn.com.

3. Bedrijfsmiddelen

Zorgvuldige en zakelijke omgang met verstrekte middelen

Alle bedrijfsmiddelen die door KPN aan jou verstrekt worden, mogen alleen door jou gebruikt worden en blijven eigendom van KPN. Dit geldt ook voor de toegangsmiddelen en de daaraan gekoppelde autorisaties. Bedrijfsmiddelen:

- ♦ Gebruiken we voor zakelijke doeleinden. Gebruik voor privédoeleinden is alleen in beperkte mate toegestaan. Indien er ernstig getwijfeld wordt aan het integer handelen van een medewerker, kunnen alle door KPN verstrekte bedrijfsmiddelen van de medewerker op inhoud gecontroleerd en onderzocht worden.
- ♦ Gebruiken we zorgvuldig en beschermen we zo goed mogelijk tegen misbruik, diefstal en schade. We laten ze nooit onbeheerd achter. Meld gestolen of vermiste bedrijfsmiddelen direct bij de KPN Helpdesk Security, Compliance en Integriteit via [0800 – 40 40 442](tel:0800-4040442) of e-mail naar securityhelpdesk@kpn.com. Als bedrijfsmiddelen door jouw grove nalatigheid of schuld kwijtraken of gestolen worden, kun je persoonlijk aansprakelijk gesteld worden.

We gaan correct om met de digitale bedrijfsmiddelen en:

- ♦ We bezoeken geen mensonterende, aanstootgevende of illegale websites.
- ♦ We delen en tonen geen (beeld)materiaal dat als kwetsend ervaren kan worden.
- ♦ We corresponderen op collegiale en respectvolle wijze. We vermijden communicatie over controversiële of aanstootgevende onderwerpen.



- ♦ We reageren niet op verdachte e-mail, maar sturen die als bijlage door naar de Helpdesk Security, Compliance & Integriteit via securityhelpdesk@kpn.com. Let op als berichten van onbekenden komen. Open bijlagen alleen als hiervoor een goede reden is en sla deze bestanden eerst op. Bij opslag vindt namelijk een virusscan plaats.
- ♦ We voorkomen dat de werking van het KPN netwerk wordt aangetast. Verstuur en download:
 - ♦ Geen software die inbreuk op systemen pleegt (virussen, spam, e.d.);
 - ♦ Geen grote (programma)bestanden. Verstuur deze met onze eigen software of versleuteld;
 - ♦ Geen e-mail naar grote groepen ontvangers zonder tussenkomst van Corporate Communicatie.
- ♦ We brengen geen veranderingen aan in de configuratie of inrichting van de software op de werkplek. Het is niet toegestaan software op de computer te installeren die niet door KPN goedgekeurd is.

4. Voorwetenschap

Voorwetenschap is de bekendheid met informatie die concreet is en rechtstreeks betrekking heeft op KPN, die niet openbaar is en waarvan openbaarmaking rechtstreeks invloed zou kunnen hebben op de koers van de aandelen van KPN of de daarvan afgeleide effecten.

Het is, op grond van de wet, voor iedereen verboden om in effecten te handelen als je beschikt over voorwetenschap over deze effecten. Ook het doorgeven van voorwetenschap aan iemand anders, is niet toegestaan.

Voor KPN'ers die vanuit hun functie en op regelmatige basis de beschikking hebben over voorwetenschap, gelden bijzondere regels die zijn vastgelegd in de gedragscode Voorwetenschap. Collega's voor wie dit geldt, ontvangen hierover specifieke informatie.



5. Informatie, advies en meldingen

We spreken elkaar ongeacht functie of positie aan op het naleven van de KPN Bedrijfscode en deelcodes. Je bent er als medewerker zelf verantwoordelijk voor dat je de codes kent en naleeft. Managers sturen op de naleving daarvan en zorgen voor een open sfeer waarin zaken bespreekbaar zijn. Kom je er samen met een collega niet uit, schakel dan je manager in, praat erover met de HR-consultant of met een vertrouwenspersoon.

Heb je vragen over een code, zit je met een dilemma of kom je er met je manager niet uit? Neem dan contact op met de KPN Helpdesk Security, Compliance en Integriteit. Je kunt ook anoniem [een melding doen](#) via de SpeakUp Line.

De gedragsregels van de KPN Bedrijfscode en deelcodes zijn niet vrijblijvend. Op basis van meldingen kan KPN onderzoek (laten) doen naar de gedragingen van medewerkers met inachtneming van de daarvoor geldende procedures. Op overtredingen volgen disciplinaire maatregelen zoals vermeld in de KPN cao, uiteenlopend van een waarschuwing tot ontslag.

Informatie, advies en meldingen

1. Bij jouw directe manager
2. Via de KPN Helpdesk Security, Compliance & Integriteit: [0800 - 40 40 442](tel:0800-4040442) of securityhelpdesk@kpn.com
3. Via een [KPN Vertrouwenspersoon](#)
4. Anoniem, via de KPN SpeakUp Line: [0800 - 02 22 931](tel:0800-0222931) (inlogcode 57660)

