

Wholesale Chinese Wall Policy

1. CONTEXT

Telenet en Telenet Group (samen "**Telenet**") verkrijgen toegang tot informatie van hun wholesaleklanten tijdens de uitvoering en implementatie van hun kabeltoegangverbintenissen, MVNO-overeenkomsten en/of andere wholesaletransacties (waaronder interconnectie en/of roaming overeenkomsten en SME LE carrier sales). Een deel van die informatie is strategisch en/of commercieel gevoelig omdat het de onzekerheid vermindert over toekomstig gedrag op de downstream retailmarkten waarop de wholesaleklant met Telenet concurreert en/of kan worden gebruikt in de concurrentieverhouding met de wholesaleklant ("**Commercieel Gevoelige Informatie**").

Deze policy is bedoeld als toelichting bij de regels en maatregelen die zijn vastgesteld ter voorkoming van de verspreiding en/of het misbruik (of de schijn daarvan) van Commercieel Gevoelige Informatie van wholesaleklanten die in het kader van Telenets wholesaleactiviteiten wordt verkregen.

Telenet werknemers moeten zich er eveneens van onthouden om strategisch en/of commercieel gevoelige informatie van Telenet aan de wholesaleklanten bekend te maken of van de ene wholesaleklant aan de andere door te geven. Het verbod op dergelijke bekendmaking vloeit voort uit algemene geheimhoudingsverplichtingen en de verplichting tot naleving van het mededingingsrecht die voor alle Telenet werknemers gelden (zie [Competition law policy](#)).

Deze policy geldt voor alle werknemers en externe adviseurs van Telenet (samen '**Personeelsleden**' genoemd). Ieder personeelslid wiens belangrijkste verantwoordelijkheden verband houden met de wholesale activiteiten van Telenet (inclusief SME LE carrier sales), wordt voor het doel van deze policy beschouwd als een lid van Telenets wholesaleafdeling (de '**Wholesaleafdeling**'). Ieder personeelslid wiens belangrijkste verantwoordelijkheden op het gebied van retailmarketing, -verkoop en care liggen, wordt voor het doel van deze policy beschouwd als een lid van Telenets marketing-, verkoop en care afdeling (de '**Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling**'). Ieder personeelslid dat geen lid van de Wholesaleafdeling of de Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling is, wordt beschouwd als een lid van andere afdelingen (de '**Andere Afdelingen**').

Naleving van deze policy is verplicht en elke afdeling is verantwoordelijk voor de naleving van deze policy met betrekking tot zijn eigen activiteiten.

2. COMMERCIEEL GEVOELIGE INFORMATIE

Voorbeelden van Commercieel Gevoelige Informatie zijn:

- Informatie over de **algemene voorwaarden** van de (voorgenomen) wholesaleovereenkomst met de wholesaleklant;
- Niet-publieke informatie over de **commerciële strategie**, productintroductions, acties en marketingcampagnes van de wholesaleklant, **inclusief informatie over het feit dat een concurrent heeft geïnformeerd naar of momenteel in onderhandeling is over een wholesaleovereenkomst**;
- Niet-publieke informatie over de **infrastructuur**/infrastructuurinvesteringen van de wholesaleklant;
- **Toekomstige prijsstelling van retail tariefplannen** van de wholesaleklant;
- Niet-publieke informatie over de **abonnees** van de wholesaleklanten (zoals telefoonnummer, geografisch adres, IP-adres, IMSI-nummer, soort product, traffic- of facturatiegegevens, historisch verbruik, klantenservicelogboeken, etc);
- **Verkoopgegevens** (zoals nieuwe activeringen, migraties, klantverloop) van de wholesaleklant;
- **Traffic data** zoals traffic volumes, traffic soorten (bv. technologie mix), traffic locatie, traffic ramingen, etc. van de wholesaleklant.

Voor alle duidelijkheid: informatie verkregen in het kader van branded reseller overeenkomsten valt buiten het toepassingsgebied van deze policy, aangezien branded resellers geen wholesaleklanten zijn en de abonnees van de branded resellers in feite Telenet klanten zijn.

Als vuistregel geldt dat i) niet-openbare informatie over een concurrent ii) die niet voor Telenet toegankelijk zou zijn als er geen wholesalerelatie met die concurrent bestond en iii) die Telenets gedrag op de retailmarkt kan beïnvloeden, waarschijnlijk als Commercieel Gevoelige Informatie wordt beschouwd.

NEEM CONTACT OP MET TELENET LEGAL (legal@telenetgroup.be) BIJ TWIJFEL OF INFORMATIE ALS COMMERCIEEL GEVOELIG MOET WORDEN BESTEMPELD

3. ALGEMENE PRINCIPES

De bekendmaking van Commercieel Gevoelige Informatie aan de Marketing-, Verkoop en Care Afdeling kan de onzekerheden wegnemen die inherent zijn aan de markt en Telenet in staat stellen om zijn economisch gedrag op de retailmarkt aan te passen en het mededingingsrecht en/of Telenets contractuele en/of regelgevende verplichtingen (waaronder de CRC beslissing die wholesale kabeltoegang oplegt) te overtreden. De directe of indirecte bekendmaking van Commercieel Gevoelige Informatie aan de Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling moet daarom worden vermeden en Commercieel Gevoelige Informatie mag nooit gebruikt worden om de strategie en het gedrag van Telenet op de retailmarkten te bepalen. Op dezelfde manier kan de bekendmaking van Commercieel Gevoelige Informatie van Telenet aan wholesaleklanten of van een wholesaleklant naar een andere, de ontvangende wholesaleklant in staat stellen zijn economisch gedrag op de retailmarkt aan te passen. Directe of indirecte bekendmaking van deze informatie moet daarom worden vermeden.

De Wholesaleafdeling mag nooit Commercieel Gevoelige Informatie delen met de Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling of met andere wholesaleklanten. Als algemene regel geldt dat de Wholesaleafdeling geen Commercieel Gevoelige Informatie deelt met Andere Afdelingen, behalve op een strikte 'need-to-know' basis voor de uitvoering van de wholesaleovereenkomsten en/of het management van de Wholesaleafdeling, of de beoordeling van de impact van de wholesaleactiviteiten op Telenet in zijn geheel (voor alle duidelijkheid, dit mag nooit gebruikt worden om de retail strategie en het gedrag van Telenet te bepalen) en gebonden aan passende geheimhoudingswaarborgen.

Met andere woorden, Telenets rechtmatige wholesale relatie met zijn wholesale klanten mag niet leiden tot de uitwisseling en/of bekendmaking van Commercieel Gevoelige Informatie (zogenoeten 'overspill').

Om het risico van een dergelijke 'overspill' te beperken:

- Moet de bekendmaking van Commercieel Gevoelige Informatie door wholesaleklanten aan de Wholesaleafdeling beperkt blijven tot wat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de wholesalerelatie.
- Mag Commercieel Gevoelige Informatie alleen aan de Wholesaleafdeling bekend worden gemaakt op basis van het 'need-to-know' beginsel.
- Mag geen directe communicatie plaatsvinden tussen de Marketing-, Verkoop en Care Afdeling of Andere Afdelingen enerzijds en de wholesaleklanten anderzijds;
- Mag geen Commercieel Gevoelige Informatie door de Wholesaleafdeling aan de Marketing-, Verkoop en Care Afdeling en/of aan andere wholesaleklanten bekend worden gemaakt.
- Moet de bekendmaking van Commercieel Gevoelige Informatie aan Andere Afdelingen beperkt blijven tot wat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de wholesalerelatie, het management van de Wholesaleafdeling, of de beoordeling van de impact van de wholesaleactiviteiten op Telenet in zijn geheel (voor alle duidelijkheid, dit mag nooit gebruikt worden om de retail strategie en het gedrag van Telenet te bepalen) en gebonden worden aan passende geheimhoudingswaarborgen. In uitzonderlijke gevallen kan toegang tot Commercieel Gevoelige Informatie worden verleend aan Personeelsleden van Andere Afdelingen na voorafgaande goedkeuring door Telenet Legal.
- Mag Commercieel Gevoelige Informatie nooit gebruikt worden om de retail strategie en het gedrag van Telenet te bepalen.

Commercieel Gevoelige Informatie die direct of indirect aan Telenets Marketing-, Verkoop- & Care Afdeling wordt bekendgemaakt, wordt vermoed door Telenet te worden gebruikt bij zijn latere beslissingen over zijn toekomstig marktgedrag. Dit zal dus geacht worden te leiden tot een inbreuk op het mededingingsrecht en/of op Telenets contractuele en regelgevende verplichtingen (waaronder de CRC beslissing die wholesale kabeltoegang oplegt)!

4. CHINESE WALLS

Het Chinese Wall principe houdt in dat er een functionele en / of fysieke scheiding bestaat tussen wholesale- en retailfuncties en rapportingslijnen, in het bijzonder tussen Personeelsleden en Afdelingen die toegang hebben tot informatie die mogelijk Commercieel Gevoelige Informatie is (d.i. de Wholesaleafdeling en een beperkt aantal Personeelsleden van de Andere Afdelingen) en Personeelsleden en Afdelingen die deze toegang niet hebben (d.i. de Marketing-, Verkoop-, en Care Afdeling en de andere Personeelsleden van de Andere Afdelingen). Als zodanig is de Chinese Wall bedoeld om als belemmering te dienen voor het doorgeven (of verspreiden) van Commercieel Gevoelige Informatie.

De functionele en / of fysieke scheiding tussen wholesale- en retailfuncties verhindert niet dat:

- Telenet een wholesale strategie bepaalt die consistent is met haar retail strategie. Telenet mag bijvoorbeeld **eenzijdig** beslissen om te focussen op bepaalde marktsegmenten door haar Wholesaleafdeling. Dergelijke coördinatie mag niet worden overeengekomen, besproken of onthuld aan concurrenten (daaronder begrepen wholesaleklanten). Evenmin mag dit leiden tot de directe of indirecte bekendmaking van Commercieel Gevoelige Informatie aan de Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling.
- Telenet SLT en Board of Directors de voorwaarden van de wholesaleovereenkomsten goedkeuren. Vertegenwoordigers van de Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling mogen echter niet betrokken zijn in dit goedkeuringsproces, dat niet mag leiden tot de directe of indirecte bekendmaking van Commercieel Gevoelige Informatie aan de Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling.

De Chinese Wall bestaat uit (i) policies en (ii) procedures maar ook (iii) fysieke regelingen.

5. POLICY

De Wholesaleafdeling en Personeelsleden van Andere Afdelingen met toegang tot Commercieel Gevoelige Informatie moeten zich strikt houden aan de volgende principes:

- a. De bekendmaking door wholesaleklanten van Commercieel Gevoelige Informatie aan de Wholesaleafdeling blijft beperkt tot wat strikt noodzakelijk is voor de verrichting van de wholesalediensten.
- b. De mededeling van Commercieel Gevoelige Informatie aan de Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling of andere wholesaleklanten is streng verboden.
- c. Binnen de Wholesaleafdeling, mag Commercieel Gevoelige Informatie alleen circuleren op basis van het 'need-to-know' beginsel.
- d. De mededeling van Commercieel Gevoelige Informatie aan Personeelsleden van Andere Afdelingen moet beperkt blijven tot wat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de wholesalerelatie, het management van de Wholesaleafdeling, of de beoordeling van de impact van de wholesaleactiviteiten op Telenet in zijn geheel (voor alle duidelijkheid, dit mag nooit gebruikt worden om de retail strategie en het gedrag van Telenet te bepalen) en gebonden worden aan passende geheimhoudingswaarborgen. In uitzonderlijke gevallen kan toegang tot Commercieel Gevoelige Informatie worden verleend aan Personeelsleden van Andere Afdelingen na voorafgaande goedkeuring door Telenet Legal.
- e. Personeelsleden van Andere Afdelingen die als gevolg van hun functie toegang tot Commercieel Gevoelige Informatie kunnen hebben (bv. IT, digital & data, engineering, regulatory, finance, legal, etc.), zullen:
 - i. Commercieel Gevoelige Informatie alleen raadplegen op basis van het need-to-know beginsel (d.w.z. alleen de informatie die strikt noodzakelijk is);
 - ii. De verantwoordelijkheid hebben om ervoor te zorgen dat Commercieel Gevoelige Informatie niet wordt verspreid naar de Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling (bv. tijdens vergaderingen waarop werknemers aan beide zijden van een Chinese Wall aanwezig zijn) en/of Personeelsleden van Andere Afdelingen die geen toegang tot die informatie nodig hebben;
 - iii. Niet deelnemen aan beslissingen over Telenets retailstrategie en geen functie bekleden waarin het hun taak is om deel te nemen aan dergelijke beslissingen.

De Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling en Personeelsleden van Andere Afdelingen zonder toegang tot Commercieel Gevoelige Informatie moeten zich strikt houden aan de volgende principes:

- a. Geen directe communicatie mag plaatsvinden tussen de Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling of Andere Afdelingen, enerzijds, en de wholesaleklanten, anderzijds.
- b. De Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling en Personeelsleden van Andere Afdelingen die geen toegang tot die informatie nodig hebben, mogen niet proberen Commercieel Gevoelige Informatie te raadplegen of op te vragen.
- c. De Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling en Personeelsleden van Andere Afdelingen die geen toegang tot die informatie nodig hebben, mogen niet deelnemen aan vergaderingen waarop Commercieel Gevoelige Informatie wordt besproken.

TELENET CONFIDENTIAL – LEGAL PRIVILEGE

BEKENDE OF VERMOEDELIJKE INBREUKEN OP DE CHINESE WALL MOETEN ONMIDDELIJK WORDEN GEMELD AAN HET COMPLIANCE TEAM (compliance@telenetgroup.be).

6. PROCEDURES

- a. Telenet zal een organisatiematrix van de Wholesaleafdeling en van Andere Afdelingen met toegang tot Commercieel Gevoelige Informatie bijhouden en updaten.
- b. Elk (nieuw) Personeelslid van de Wholesaleafdeling moet schriftelijk bevestigen dat hij/zij deze policy heeft gelezen, begrepen en ermee instemt om deze policy na te leven. De Wholesaleafdeling is verantwoordelijk om de naleving hiervan te verzekeren.
- c. Elk (nieuw) Personeelslid zal de training en opleiding met betrekking tot deze policy volgen. Deelname wordt gemonitord en gedocumenteerd.
- d. De effectiviteit van deze policy zal periodiek gecontroleerd worden (intern en/of extern).
- e. Het Legal & Regulatory Team zal de naleving van deze policy monitoren en als contactpunt fungeren voor vragen over de interpretatie en toepassing van deze policy.
- f. Incidenten moeten gerapporteerd worden aan het Compliance team (compliance@telenetgroup.be)

7. FYSIEKE (OF FUNCTIONELE) REGULINGEN

Naast de toepasselijke policies inzake fysieke en IT-beveiliging moeten de volgende regelingen in acht worden genomen:

- a. IT-systemen waarop Commercieel Gevoelige Informatie wordt opgeslagen, moeten (functioneel) gescheiden zijn van andere IT-systemen (afzonderlijke servers of partitionering). De eigenaars van de betrokken IT-systemen zijn verantwoordelijk voor de naleving van de voorschriften in dit verband.
- b. De toegang tot Commercieel Gevoelige Informatie moet beveiligd zijn met een wachtwoord, waarbij enkel relevante personen binnen de Wholesaleafdeling (en - in voorkomend geval - Andere Afdelingen) toegang hebben op een strikte 'need-to-know' basis. Telenet zal een organisatorische matrix bijhouden en updaten. Toegangsbeheer wordt toegepast om ervoor te zorgen dat Afdelingen en Personeelsleden die toegang mogen hebben tot Commercieel Gevoelige Informatie, enkel toegang krijgen tot de specifieke categorie(ën) van Commercieel Gevoelige Informatie (bv. MVNO-gegevens, tickets voor wholesale herstellingen) waartoe het Personeelslid/de Afdeling toegang moet krijgen voor de uitvoering van zijn taken.

In uitzonderlijke omstandigheden, wanneer de toegang tot Commercieel Gevoelige Informatie (tijdelijk) niet kan worden beperkt tot de relevante personen binnen de Wholesaleafdeling (en - in voorkomend geval - Andere Afdelingen), moet de relevante systeemeigenaar periodieke controles instellen om na te gaan of Commercieel Gevoelige Informatie is geraadpleegd door Personeelsleden van de Marketing-, Verkoop- en Care Afdelingen of Personeelsleden van Andere Afdelingen die geen toegang tot dergelijke informatie nodig hebben. Ongeoorloofde toegang dient te worden gemeld aan het Compliance team.

Alle computers die worden gebruikt door Personeelsleden van de Wholesaleafdeling of van Andere Afdelingen met een machtiging om Commercieel Gevoelige Informatie te raadplegen, moeten met een wachtwoord worden beveiligd en worden vergrendeld met een schermbeveiliging indien zij onbeheerd zijn, en alle informatie wordt gewist wanneer de computer wordt afgesloten.

- c. Wanneer een Personeelslid niet langer werkt voor de Wholesaleafdeling of voor Andere Afdelingen die toegang nodig hebben tot Commercieel Gevoelige Informatie, dient zijn toegangsrecht te worden ingetrokken. Evenzo, wanneer het Personeelslid niet langer toegang nodig heeft tot bepaalde Commercieel Gevoelige Informatie, dienen zijn toegangsrechten te worden ingetrokken. De manager verantwoordelijk voor het Personeelslid dient contact op te nemen met de relevante systeemeigenaar om onverwijld de nodige wijzigingen in de toegangsrechten aan te brengen.

Alle Commercieel Gevoelige Informatie op de computer van een Personeelslid van de Wholesaleafdeling of van Andere Afdelingen met een machtiging om Commercieel Gevoelige Informatie te raadplegen, moet worden gewist wanneer het Personeelslid stopt met werken voor de Wholesaleafdeling of wanneer het Personeelslid van Andere Afdelingen zijn machtiging om toegang te krijgen tot Commercieel Gevoelige Informatie verliest.

- d. De Wholesaleafdeling moet zich bevinden op een fysieke locatie die gescheiden is van de Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling.
- e. Personeelsleden van de Wholesaleafdeling of van Andere Afdelingen die toegang hebben tot fysieke documenten met Commercieel Gevoelige Informatie moeten een clean desk aanpak hanteren. Fysieke documenten die Commercieel Gevoelige Informatie bevatten, worden op een veilige plek bewaard en aan het einde van elke dag opgeborgen of onmiddellijk versnipperd.

8. DO'S EN DON'TS voor Personeelsleden van de Wholesaleafdeling en Personeelsleden van de Andere Afdelingen met toegang tot Commercieel Gevoelige Informatie

DO

- **Neem** alle noodzakelijke stappen om de vertrouwelijkheid van Commercieel Gevoelige Informatie te beschermen.
- **Pas** een clean desk beleid toe en houd uw wachtwoorden veilig.
- **Bewaar** fysieke kopieën van Commercieel Gevoelige Informatie op een veilige plek.
- **Gebruik** Commercieel Gevoelige Informatie alleen om de wholesalerelatie rechtmatig uit te voeren en te beheren ("**Rechtmatige Doeleinden**").
- **Deel** Commercieel Gevoelige Informatie alleen met collega's voor Rechtmatige Doeleinden en op een strikte 'need-to-know' basis (met de nodige voorzichtigheid ten aanzien van de geheimhouding).
- **Aggregeer** Commercieel Gevoelige Informatie zo veel mogelijk voordat u deze aan het management rapporteert.
- **Meld** compliance incidenten aan het Compliance team.

DON'TS

- **Vraag** wholesaleklanten **niet** om informatie te verstrekken die niet strikt noodzakelijk is voor de uitvoering en het beheer van de wholesalerelatie.
- **Probeer geen** Commercieel Gevoelige Informatie te raadplegen die u niet nodig heeft.
- **Deel** Commercieel Gevoelige Informatie **niet** met de Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling.
- **Deel** Commercieel Gevoelige Informatie **niet** met andere wholesaleklanten.
- **Deel niet** meer Commercieel Gevoelige Informatie met Personeelsleden dan strikt noodzakelijk is voor Rechtmatige Doeleinden.
- **Gebruik** Commercieel Gevoelige Informatie **niet** om Telenets retailactiviteiten te bevoordelen boven de activiteiten van wholesaleklanten.

9. DO'S EN DON'TS voor Personeelsleden van de Marketing-, Verkoop- en Care Afdeling en Personeelsleden van Andere Afdelingen zonder toegang tot Commercieel Gevoelige Informatie

DO

- **Maak** collega's duidelijk dat u geen Commercieel Gevoelige Informatie mag ontvangen.
- **Meld** compliance incidenten aan het Compliance team.

DON'TS

- **Probeer geen** Commercieel Gevoelige Informatie te raadplegen
- **Vraag** collega's **niet** om Commercieel Gevoelige Informatie
- **Neem niet deel** aan vergaderingen waarop Commercieel Gevoelige Informatie wordt besproken
- **Gebruik** Commercieel Gevoelige Informatie **niet** om Telenets retailactiviteiten te bevoordelen boven de activiteiten van wholesaleklanten.