

European Union Survey Outlines Privacy State of Play

By *LILLY TARANTO*
April 2004

1 INTRODUCTION

Less than a decade after the introduction of the Data Protection Directive the European Commission has conducted a survey into consumer and business perceptions of privacy legislation throughout the EU. This article examines the findings and looks at the implications for businesses operating in Europe.

The EU Commission's survey, published in March this year, is divided into two sections: the first part concerns organisations' perceptions of data protection law, while the second presents the findings relating to individuals' awareness of, and attitudes towards, privacy issues.

2 BUSINESS PRIVACY PERCEPTION

The first section of the Commission's survey solicited responses from over 3,000 people, who were responsible for privacy compliance, including data protection officers and IT, HR and marketing managers. Differences in business attitudes to data protection varied from country to country, depending upon how member states had implemented the Data Protection Directive. There were also differences between industry sectors.

The survey covered the following topics:

- The perception of the current legislation
- In-house practices of data privacy
- How companies perceive the non-respect of the legislation

2.1 Perception of existing law

A majority of respondents, 54%, rated the level of protection offered by their respective data privacy laws as 'medium'. Although this finding was generally the same across all EU countries, there were differences with regard to the industry sector and size of the company involved. The service sector rated the level of data protection as 'high', whereas the construction sector rated the level 'low'. Moreover larger organisations tended to regard the level of data protection as high.

These results imply that data protection has penetrated business culture and is deemed important in most businesses, especially larger organisations. However results suggest that there is a need for more data protection information and training to help bring their business practices in line with national and European legislation.

The high level of data protection awareness is reaffirmed by the fact that the vast majority of companies, 91%, agreed that data protection legislation is necessary to safeguard consumers' rights.

Nearly half, 44%, of the respondents believed that harmonisation of EU data protection laws is not sufficient. This view was prevalent across all EU countries, especially in larger companies and where the respondents came

from marketing departments. It demonstrates that many organizations see data protection as limiting the free movement of personal data and obstructing their business processes. It reinforces the need for national authorities to work together to ensure harmonization and reduce the differences in their legal approaches

2.1 Internal Privacy Compliance

Respondents to the survey were asked whether they use 'Privacy Enhancing Technologies' (PETs). Less than a third of respondents, 32%, indicated that they use this kind of technologies - the sector with the highest use of PETs was the service sector. This finding implies that companies are resistant to PETs probably because of the perceived limitations the technologies may impose, but also because of the costs involved. However, these technologies would highly benefit companies by enhancing legal compliance.

Only one in ten respondents indicated that their company transfers data outside the EU. The highest levels of transfers occur in larger companies and in the industrial sector. Customer data was the most common type of information transferred overseas, 52%. The levels of transfers outside the EU suggests that most transfers occur either nationally or within the EU

Most respondents indicated that much of the information they are required to provide to customers is not made available to them. Less than half informed consumers about their right to access personal data or provided details on how their information will be used. Larger companies tended to be more upfront as they are exposed to a greater number of customers and are processing larger quantities of data. Only 37% of respondents said their organizations reveal the contact details of the person within the organization responsible for data protection compliance and only 31% replied to individuals' requests

These findings show that compliance with data protection legislation is far from being achieved, since only larger companies tend to be compliant. This is exacerbated by the low level of complaints. Only 4% of respondents indicated that they had received a privacy-related complaint. This translates into a low incentive for companies to become compliant.

2.1 Perception of non-compliance

A majority of respondents, 39%, believes that it is the lack of knowledge of data protection legislation that accounts for non-compliance. 28% indicated that deliberate non-compliance is due to the lack of enforcement action taken by national regulatory authorities. Some, 17%, however, believed it is due to the fact that companies' adaptation to the new requirements is time consuming – this view was more prevalent among larger companies. Finally, only 9% indicated that it is due to the lack of flexibility in data protection law. These findings imply that there is a strong need for education and training to improve knowledge and highlight good compliance procedures.

3 INDIVIDUALS AND DATA PRIVACY

The second part of the European Commission's survey looked at citizens' views on how companies protect their personal data, questioning over 16,000 people across the EU.

Interestingly, the survey revealed that fundamental variations in attitudes towards privacy issues were based on a country-by-country basis, rather than on a particular socio-demographic characteristic. This implies that data protection is deemed more important in some EU countries than in others.

The results of the survey covered individuals':

- Trust in:
 - Banks and insurance companies
 - Employers
 - Mail order companies
 - Market and opinion research companies
- Attitudes towards privacy
- Knowledge of data protection legislation

3.1 Levels of Trust

On average, 60% of individuals were concerned about the protection of privacy with deep variations between countries – only 9% were concerned in Greece, whereas 38% were concerned in Finland.

Individuals' trust varies from sector to sector. 48% of individuals do not trust insurance companies and banks, although this figure differs between countries. 71% of Greeks, for example, do not trust insurance companies and banks, whereas 77% of Finns do. The variation in results could be because some countries have had high profile cases involving the financial services sector, which has raised the public's awareness of privacy.

The results show that the banking and insurance sector needs to invest internally and externally to become more trustworthy and legally compliant. Good compliance practices will help to avoid business risk such as fines, negative PR, and the overall image for the financial services sector

The importance of investing in legal compliance is also relevant for employers, market research companies, and, to a higher degree, for mail order companies. The belief that employers could be trusted to use personal information in an acceptable way was held by 55% of individuals polled. Danish organizations were the most trusted employers. Although mail order companies' image has improved slightly over time, their use of personal information is still not trusted by 68% of individuals across the EU, and this figure rises to 75% in France.

Market research companies were trusted by 43% of individuals polled, with high levels of trust in Denmark, but low levels in Ireland.

3.1 Views on Privacy

Nine out of ten individuals agreed that they should be informed why organisations are gathering their data and whether they share it with third parties. This result was high in all EU countries and demonstrates that there are high levels of concern. The results imply that organizations handling personal data must be more effective in providing individuals with information on how they process and their data.

3.1 Knowledge of Privacy Law

The survey found that while most individuals said that the level of protection provided by data protection laws was high, they also indicated that general levels of awareness were rather low. This implies a need to provide more education and information to individuals on data protection legislation.

This need is confirmed by another set of the survey's results regarding individuals' knowledge of their rights, which reveal that individuals have low awareness of:

- The existence of privacy national authorities (68% unaware)
- The right of access and correct data (68% unaware - only 7% of those aware had exercised this right)
- The right to know why their details are being collected (58% unaware)
- The right to opt-out from marketing contact (51% unaware)
- The right to consent to certain types of processing (51% unaware)

4 CONCLUSIONS

The findings of the survey indicate that businesses are willing to become compliant and that individuals are concerned about their personal data. However, both individuals and businesses do not have a sufficient level of awareness of data protection legislation. Companies maintain that compliance is time consuming and the low rate of prosecutions discourages them from becoming compliant.

Despite the lack of incentives, companies must become compliant to avoid business risks linked to negative PR, obtain individuals' trust and, as a result, acquire more customers. An incentive for companies to become compliant could derive from the individuals' better knowledge of the law and their rights. Individuals who are better educated and informed about privacy would be more likely to exercise their rights and demand that organizations adopt robust compliance practices.

However, national authorities will have to invest more resources in data protection education and information in order to ensure higher levels of compliance across the EU.

5 BIBLIOGRAPHY

The European Commission's Data Protection Survey can be found at http://europa.eu.int/comm/internal_market/privacy/lawreport_en.htm#actions

The European Union legislation on data protection can be found at http://europa.eu.int/comm/internal_market/privacy/law_en.htm

Information on the national data protection authorities can be found at http://europa.eu.int/comm/internal_market/privacy/links_en.htm

Data privacy in Europa: analisi del sondaggio pubblicato nel marzo 2004 della Commissione Europea sulla protezione dei dati personali nell'Unione Europea.

Il sondaggio della Commissione Europea sulla protezione dei dati personali pubblicato nel marzo del 2004 e' diviso in due parti: la prima parte riguarda la visione delle aziende della legislazione in materia di protezione dei dati personali, mentre la seconda parte si occupa della conoscenza e percezione della privacy da parte dei cittadini dell'Unione Europea.

Le Aziende e la Privacy

La prima parte del sondaggio raccoglie le risposte date ai quesiti posti a 3,000 persone responsabili della privacy in aziende private. I direttori di reparti quali marketing, information technology e risorse umane hanno partecipato al sondaggio. Le differenze nella visione delle aziende nei confronti della privacy variano da paese a paese, essendo cio' dipendente dalla diversa trasposizione della normativa europea sulla privacy nei vari paesi membri. Altre differenze nella visione della privacy variano a secondo del settore industriale. In particolare, la relazione della Commissione Europea analizza i seguenti oggetti:

- La percezione della normativa
- La conformita' alla legislazione sulla privacy
- I pareri delle aziende private sulla mancata conformita' ai requisiti di legge

La Percezione della Normativa da parte delle Imprese

La maggioranza degli intervistati (54%) ha valutato medio il livello di protezione della privacy offerto dalla propria legislazione nazionale. Sebbene questo risultato sia stato piu' o meno uniforme in tutti i paesi della UE, alcune differenze sono emerse in relazione al settore industriale e alla misura dell'azienda. Il settore industriale dei servizi ha valutato alto il livello di protezione dei dati personali, mentre il settore della costruzione lo ha valutato basso. Inoltre le grandi imprese hanno tendenzialmente valutato alto il livello di protezione.

I risultati del sondaggio rivelano che la protezione della privacy ha penetrato la cultura aziendale ed e' considerata importante da parte

della maggioranza delle imprese, specialmente in quelle grandi. Comunque, i risultati suggeriscono il bisogno di maggiore formazione sulla privacy per far sì che le imprese siano in conformità con i requisiti di legge. L'alto livello di allerta sulla privacy è stato confermato dal fatto che il 91% delle aziende ritiene che la protezione dei dati personali sia necessaria per salvaguardare i diritti dei consumatori.

Il 44% degli intervistati ha risposto che l'armonizzazione nei vari stati membri della normativa europea sulla privacy non è sufficiente. Questo parere è stato registrato in modo omogeneo in tutti i paesi dell'Unione e specialmente nei reparti di marketing delle grandi imprese. Questo dimostra che la maggior parte delle aziende considera la legislazione sulla privacy un deterrente alla libera circolazione dei dati personali e dunque un ostacolo all'attività imprenditoriale. Tutto ciò conferma la necessità di una maggiore attività da parte delle autorità nazionali volta all'armonizzazione delle differenze legali in materia di privacy.

La Conformità alla Legislazione sulla Privacy nelle Imprese.

Solamente il 32% ha risposto affermativamente alla domanda "*Fate uso in azienda di tecnologie per la salvaguardia della privacy (PET)?*". Il settore che fa più uso di PET è quello dei servizi. Questo dimostra una certa resistenza da parte delle aziende all'uso di PET dovuto probabilmente al costo elevato e alla percezione delle limitazioni imposte da tali tecnologie. In realtà, le tecnologie per la salvaguardia della privacy renderebbero le imprese conformi ai requisiti legali.

Uno su dieci intervistati ha affermato che la propria azienda trasferisce dati personali al di fuori dell'Unione Europea. Le grandi imprese fanno tendenzialmente più trasferimenti internazionali di dati personali e i dati dei clienti sono il tipo di dati personali maggiormente oggetto di trasferimento. Tutto ciò indica che i trasferimenti di dati personali avvengono principalmente all'interno dello stesso paese o entro i confini dell'Unione Europea.

La maggior parte degli intervistati ha risposto che i clienti e i prospecti non vengono informati del loro diritto di accesso ai loro dati personali né su come i dati personali vengono utilizzati. Le grandi imprese cercano di dare più informazioni ai clienti e ai prospecti, perché sono esposte ad un pubblico più ampio. Solo il 37% degli intervistati ha dichiarato di fornire i dati del responsabile della privacy al-

l'interno dell'azienda e solo il 31% ha detto di aver risposto alle richieste sulla privacy da parte del pubblico.

Questi risultati dimostrano che la conformita' ai requisiti normativi e' ancora molto bassa e solo le grandi imprese cercano di mantenere un livello sufficiente di osservanza della legge. Tutto cio' e' esacerbato dal basso livello delle lamentele presentate – solo il 4% degli intervistati ha risposto di aver ricevuto una lamentela sulla privacy. Questo si traduce in un basso incentivo per le aziende a conformarsi ai requisiti normativi.

I pareri delle Aziende sulla Mancata Conformita' ai Requisiti della Legge

Il 39% degli intervistati ha risposto che la mancata conformita' ai requisiti di legge dipende dalla scarsa conoscenza della normativa. Il 28% ha dichiarato che la mancata conformita' dipende dalla scarsa attuazione della legge da parte delle autorita' locali. Il 17% ha risposto che la mancata conformita' dipende dai lunghi tempi di adattamento e trasformazioni interne che la normativa richiede. Infine, solo il 9% ha indicato che la mancata conformita' dipende dalla scarsa flessibilita' della legge. Questi risultati confermano la necessita' di una maggiore informazione sulla privacy per rendere possibili le procedure di conformita' alla legge.

I Cittadini dell'Unione Europea e la Protezione dei Dati Personali

La seconda parte del sondaggio della Commissione Europea presenta le risposte date da 16,000 cittadini dell'Unione. Le differenze sono emerse nelle risposte date dai cittadini in base al paese d'origine piuttosto che in base all'estrazione socio-demografica. Questo dimostra che in alcuni paesi la protezione dei dati personali e' considerata piu' importante che in altri.

I risultati del sondaggio hanno svelato il livello di fiducia dei cittadini nei confronti di istituzioni come le banche, le assicurazioni e le imprese che si occupano di ricerca di mercato. Inoltre i risultati del sondaggio forniscono dati sui pareri dei cittadini della UE nei confronti della protezione dei dati personali e la loro conoscenza della legislazione in materia.

Il livello di Fiducia nelle Istituzioni.

Circa il 60% degli intervistati ha dichiarato di essere preoccupato riguardo alla protezione dei propri dati personali. I livelli di preoccupazione variano da paese a paese, con una minima del 9% in Grecia e una massima del 38% in Finlandia.

Il livello di fiducia dei cittadini nella protezione dei loro dati personali da parte delle istituzioni varia a seconda del settore industriale. Il 48% dei cittadini non ha fiducia nelle società assicurative e nelle banche – questo dato non è lo stesso in tutti i paesi europei. Per esempio il 71% della popolazione intervistata in Grecia non ha fiducia nelle società assicurative, mentre il 77% dei finlandesi intervistati ha dichiarato di aver fiducia nella manipolazione dei propri dati personali da parte delle assicurazioni. La differenza nelle risposte dipende dagli scandali che hanno investito i settori finanziari di alcuni paesi in maniera tale da alzare il livello di allerta da parte dei consumatori.

I risultati del sondaggio dimostrano che le banche e le imprese assicurative devono investire internamente ed esternamente sulla protezione dei dati personali in maniera tale da innalzare il livello di fiducia da parte dei cittadini. Oltre ad evitare le multe salate in caso di violazione della legge, la conformità assicura una buona reputazione e maggiore fiducia da parte dei consumatori.

L'importanza di investire per rendere le imprese conformi ai requisiti normativi è fondamentale anche per tutti i datori di lavoro e per le società che si occupano di ricerca di mercato. La popolazione intervistata in Danimarca ha dichiarato di aver fiducia nella manipolazione dei dati personali da parte dei datori di lavoro. Solo il 43% della popolazione intervistata ha dichiarato di aver fiducia nella manipolazione dei dati personali effettuata dalle imprese che si occupano di ricerca di mercato. In quest'ultimo settore i livelli di fiducia più bassi si sono registrati in Irlanda, mentre quelli più alti in Danimarca.

I Pareri dei Cittadini dell'Unione Europea sulla Privacy

Nove su dieci cittadini sono stati concordi nell'affermare che le istituzioni che raccolgono e manipolano dati personali devono informare sulle ragioni del trattamento e devono dichiarare se intendono divulgare i dati personali a terze parti. Quest'affermazione è stata regi-

strata con alte percentuali in tutti i paesi dell'Unione mostrando che i livelli di preoccupazione da parte dei cittadini sono piuttosto alti. Di conseguenza e' necessario che le istituzioni titolari del trattamento dei dati personali diano le rilevanti informazioni ai cittadini sui motivi del trattamento e la possibilita' di divulgazione dei dati personali a terze parti.

Conoscenza da parte dei Cittadini della Normativa sulla Privacy

Il sondaggio ha rivelato che i livelli di conoscenza della normativa sulla privacy da parte dei cittadini dell'Unione sono piuttosto bassi. Inoltre, dal sondaggio e' emerso che i cittadini hanno un basso livello di conoscenza dei seguenti punti:

- Esistenza delle autorita' nazionali di protezione dei dati personali
- Diritto di accesso e diritto di correzione dei propri dati personali
- Diritto di sapere perche' i dati personali sono raccolti e trattati
- Diritto di optare per non ricevere comunicazioni di marketing
- Diritto a consentire a determinati tipi di trattamento.

Conclusioni

I risultati del sondaggio mostrano, da un lato, una certa volonta' da parte delle imprese a conformarsi ai requisiti di legge, dall'altro, una crescente preoccupazione da parte dei cittadini riguardo ai livelli di protezione della privacy. E' anche emerso che sia le imprese quanto i cittadini hanno scarsa conoscenza della legislazione in materia di privacy. Le imprese sostengono che la conformita alla legge comporta lunghi procedimenti di trasformazione e adeguamento interni ed esterni, quest'ultimi scoraggiati dal basso livello di applicazione della legge da parte delle autorita' locali.

Nonostante la mancanza di incentivi le imprese devono conformarsi alla normativa per evitare il formarsi di una cattiva reputazione e di conseguenza la perdita della fiducia nei loro confronti da parte dei consumatori. Una maggiore conoscenza della legge e dei propri diritti da parte dei cittadini potrebbe essere un incentivo all'adozione di misure volte a proteggere la privacy secondo legge da parte delle imprese. Tutto cio' si ricollega alla necessita' di un maggiore intervento da parte delle autorita' nazionali volto ad armonizzare mag-

giornamente la protezione legale in materia di privacy nei vari paesi membri e a fornire piu' informazioni ai cittadini su come esercitare correttamente i propri diritti.

Traduzione dell'articolo:
»European Union Survey Outlines
Privacy State of Play«
a cura dell'autrice *LILLY TARANTO*