

# Prinsipper for behandling av personopplysninger

Gyldig fra og med 25. mai 2018.

Prinsippene som vil ligge til grunn for Swedbank Norges («Swedbank») behandling av personopplysninger, heretter betegnet som "prinsippene", vil fremgå av dette dokumentet,

Prinsippene vil gjelde for kunder som benytter, har benyttet, har uttrykt et ønske om å benytte, eller på noen annen måte er forbundet med tjenester som Swedbank tilbyr. Dette innebærer også ethvert kundeforhold etablert i forkant av publiseringen av disse prinsippene.

## 1. Definisjoner

**Kunde** er enhver fysisk person som benytter, har benyttet, har uttrykt et ønske om å benytte, eller på annen måte er forbundet med tjenester som Swedbank tilbyr.

**Personopplysninger** er enhver opplysning som direkte eller indirekte kan knyttes til en kunde og kan identifisere denne.

**Behandling** er enhver handling som gjøres med personopplysninger (inkl. innsamling, opptak, lagring, endring, adgangstillatelse til, spøringer, overføringer etc.)

**Swedbank** er den norske filialen av Swedbank AB (publ.), Swedbank Norge, samt alle tilknyttede juridiske enheter.

## 2. Generelle bestemmelser

- 2.1 Disse prinsippene beskriver hvordan Swedbank behandler personopplysninger på et generelt nivå. Detaljer om hvordan personopplysninger behandles i et spesifikt tilfelle, kan også fremgå av avtaler eller andre dokumenter tilknyttet kundeforholdet.
- 2.2 Swedbank forsikrer, innenfor rammene av det til enhver tid gjeldende regelverk, at personopplysninger behandles konfidensielt, og at hensiktsmessige tekniske og organisatoriske tiltak er iverksatt for å sikre personopplysningene mot uautorisert spredning, feilaktig behandling, uaktsomt tap, endring og destruksjon.
- 2.3 Swedbank kan benytte godkjente databehandlere for behandling av personopplysninger. I slike tilfeller vil Swedbank ta ethvert nødvendig skritt for å sikre at databehandleren behandler personopplysninger i tråd med Swedbanks instruksjoner, og i tråd med gjeldende regelverk, og vil videre kreve tilpassede sikkerhetstiltak hos databehandleren.
- 2.4 Swedbanks policy for informasjonskapsler ("cookie policy") er tilgjengelig på Swedbanks internettside: [www.swedbank.no](http://www.swedbank.no)

## 3. Personopplysningskategorier

**Personopplysninger kan være innsamlet fra en kunde, gjennom kundens bruk av en tjeneste, og fra eksterne kilder, f.eks. offentlige og private registre eller tredjeparter. Personopplysningskategoriene som Swedbank primært, men ikke utelukkende, innsamler og behandler er:**

**Identifikasjonsopplysninger** som f.eks. navn, personnummer, fødselsdato, opplysninger fra et identifikasjonsdokument (kopi av pass, ID-kort) osv.

**Kontaktopplysninger** som f.eks. adresse, telefonnummer, epostadresse, språkpreferanser osv.

**Opplysninger om forhold til juridiske enheter** som f.eks. opplysninger gitt av kunden selv, eller innhentet fra offentlige databaser eller gjennom selskaper som leverer slike opplysninger, som et ledd i utførelsen av transaksjoner på vegne av en gitt juridisk enhet

**Yrke- og utdannelsesopplysninger** som f.eks. opplysninger om utdanning, nivå av utdanning, arbeidsgiverhistorikk etc.

**Finansielle opplysninger** som f.eks. opplysninger om kontoer, eierskap, transaksjoner, kreditter, inntekter, ansvarsforhold, kundens finansielle erfaring og investeringspreferanser, investeringstjenester og andre produkter

som innebærer kunnskap om investeringsrisiko, handelsforespørslers eller gjennomførte transaksjoner i finansielle instrumenter etc.

**Opplysninger om opphav av midler eller formue** som f.eks. opplysninger om hvem kunden gjør forretninger sammen med, forretningsaktiviteter etc.

**Opplysninger om grunnlag for tillit og kundekontroll/kundetiltak** som f.eks. opplysninger om betalingsvaner, tap påført Swedbank eller andre tredjeparter, opplysninger som muliggjør kundekontroll/kundetiltak i forbindelse med motarbeidelse av hvitvasking og terrorfinansiering og for å sikre etterlevelse av internasjonale sanksjoner. Herunder hensikten med kundeforholdet, og om kunden er en politisk eksponert person (PEP).

**Opplysninger ervervet gjennom oppfyllelse av forpliktelser i henhold til lovgivning**, som f.eks. opplysninger fra undersøkelser gjort av tilsynsmyndigheter, notarer, skatteetat, domstol, detaljer om inntekt, kredittforpliktelser, eierforhold i eiendom, anmerkninger, historiske anmerkninger og gjeldsgrad.

**Opplysninger om skattemessige tilhørighet**, som f.eks. bostedsland, identitetsnummer hos skattemyndighet osv.

**Kommunikasjonsopplysninger** innsamlet i forbindelse med at kunden besøker Swedbanks filialer, og andre steder der Swedbank tilbyr tjenester, eller hvor kunden kommuniserer med Swedbank via telefon, video og/eller taleopptak, e-post, meldinger og annen kommunikasjon gjennom systemer benyttet av Swedbank osv.

**Opplysninger relatert til tjenester**, som f.eks. gjennomføring av en forpliktelse etter avtale, eller mangel av sådan, herunder gjennomførte transaksjoner, avsluttede avtaler, innleverte søknader, forespørslers og klager, renter og administrative gebyrer osv.

**Opplysninger om vaner, preferanser og tilfredshet**, som f.eks. hyppigheten av tjenestebruk, hvilke tjenester som benyttes, personlige innstillinger, svar på undersøkelser, kundetilfredshet osv.

**Opplysninger om deltakelse i konkurranser og kampanjer**, som f.eks. poeng opptjent, premier vunnet i konkurranser eller kampanjer el.

## 4. Formålet med og begrunnelsen for behandling av personopplysninger

**Swedbank behandler personopplysninger for primært å kunne:**

### 4.1 Utføre generell kundebehandling, samt besørge og administrere tilgang til produkter og tjenester

Holde kundeopplysninger oppdatert og korrekt ved å verifisere og komplettere opplysninger gjennom eksterne og interne registre, for å kunne gjennomføre og levere i henhold til en avtale, f.eks. en transaksjon med en kunde. Grunnlaget for databehandlingen er etterlevelse av en avtale, å kunne levere en tjeneste i henhold til kundes eget ønske, å etterleve juridiske forpliktelser eller Swedbanks berettigede interesse i å holde kundeopplysninger oppdatert.

### 4.2 Gjennomføre kreditt- og risikovurderinger

Gjennomføring av interne kreditt- og risikovurderinger for å avgjøre hvilke tjenester, produkter og vilkår/betingelser som kan tilbys kunden, og for å etterleve gjeldende lovverk vedrørende kreditt- og risikovurderinger i forbindelse med utstedelse av kreditter og andre finansielle tjenester, risikosikring og kapitalkrav for Swedbank, interne beregninger og analyser. Grunnlaget for databehandlingen er etterlevelse av en avtale, å kunne levere en tjeneste i henhold til kundes eget ønske, å etterleve juridiske forpliktelser eller Swedbanks berettigede interesse i å bevare en forsvarlig risikostyring.

### 4.3 Beskytte kundens og/eller Swedbanks interesser

Beskytte kundens og/eller Swedbanks interesser, og sikre kvaliteten på tjenestene som tilbys av Swedbank, f.eks. ved å dokumentere transaksjoner (opptak av telefonsamtaler). Grunnlaget for databehandlingen er etterlevelse av en avtale, å kunne levere en tjeneste i henhold til kundes eget ønske, å etterleve juridiske forpliktelser eller ivareta Swedbanks berettigede interesse av å sikre og dermed forhindre, begrense og undersøke ethvert misbruk av Swedbanks tjenester og produkter, interne opplæring eller kvaliteten på tjenester.

Garantere sikkerheten til Swedbank og/eller kunden, beskytte kundens og/eller dennes representanters liv og helse, samt kundens og/eller Swedbanks øvrige rettigheter. Grunnlaget for databehandlingen er Swedbanks berettigede interesse av å beskytte sine kunder, ansatte, besøkende, samt Swedbanks egne ressurser.

#### 4.4 Tilby tilleggstjenester, utføre kundeundersøkelser, markedsanalyser og statistikk

Tilby kunden Swedbanks tjenester, eller tjenester fra nøye utvalgte samarbeidspartnere, inkludert personlige tilbud. Grunnlaget for slik databehandling er samtykke fra kunden, eller Swedbanks berettigede interesse av å tilby tilleggstjenester.

Gjennomføre kundeundersøkelser, markedsanalyser og statistikk. Grunnlaget for databehandlingen er samtykke fra kunden, eller Swedbanks berettigede interesse av å forbedre Swedbanks tjenester, forbedre kundens brukeropplevelse og utvikle nye produkter og tjenester.

#### 4.5 Etterleve juridiske forpliktelser og verifisere identiteter

For å etterleve gjeldende lovgivning i forbindelse med kundekontroll/kundetiltak, for å forhindre, oppdage, undersøke og rapportere potensiell hvitvasking, unngå terrorfinansiering, avdekke om kunden er gjenstand for finansielle sanksjoner eller om kunden er en politisk eksponert person, eller for å verifisere identitet. Grunnlaget for databehandlingen er etterlevelse av en avtale, å kunne levere en tjeneste i henhold til kundes eget ønske, å etterleve juridiske forpliktelser eller hjelpe Swedbank i å bevare en forsvarlig risikostyring, eierstyring og selskapsledelse.

#### 4.6 Forhindre misbruk av tjenester og besørge tilstrekkelig tjenestetilbud

For å tillate og kontrollere tilgang til og funksjonaliteten av digitale kanaler, samt forhindre uautorisert tilgang og misbruk av disse, og besørge informasjonssikkerhet. Grunnlaget for databehandlingen er etterlevelse av en avtale, å kunne levere en tjeneste i henhold til kundes eget ønske, å etterleve juridiske forpliktelser eller ivareta Swedbanks berettigede interesse av å ha kontroll over tilganger til og funksjonaliteten av digitale tjenester.

Forbedre tekniske systemer, IT-infrastruktur, skjermtilpasning til tjenesten som tilbys på den aktuelle plattform, og for å utvikle Swedbanks tjenester gjennom testing og forbedring av tekniske systemer og IT-infrastruktur. Grunnlaget for slik databehandling er Swedbanks berettigede interesse av å kontinuerlig forbedre sine tekniske systemer og IT-infrastruktur.

#### 4.7 Etablere, utøve og forsvare juridiske krav

For å etablere, utøve og forsvare juridiske krav vil grunnlaget for databehandlingen være etterlevelse av en avtale, å kunne levere en tjeneste i henhold til kundes eget ønske, å etterleve juridiske forpliktelser eller ivareta Swedbanks berettigede interesse av å utøve juridiske krav.

#### 4.8 Gjennomføre transaksjoner i et internasjonalt betalingssystem

For å oppfylle forpliktelser ved gjennomføring av internasjonale transaksjoner via kredittinstitusjoner og nasjonale betalinger via nasjonale, europeiske og internasjonale betalingssystemer. Grunnlaget for databehandlingen er etterlevelse av en avtale, å kunne levere en tjeneste i henhold til kundes eget ønske, eller å etterleve juridiske forpliktelser.

## 5. Profilerings, personlige tilbud og automatiserte avgjørelsesprosesser

- 5.1 Profilerings er den automatiserte behandlingen av personopplysninger som benyttes til å vurdere en kundes personlige karakteristika, herunder f.eks. å analysere eller forutsi den økonomiske situasjonen, personlige preferanser, interesser, eller bostedsadresse. Profilerings blir brukt for å gjøre en analyse av kundens rådgivningsbehov, til markedsføringsformål, i automatiserte beslutningsprosesser som f.eks. kredittvurderinger, for risikostyring og for transaksjonsmonitorering for å forhindre bedrageri. Det lovmessige grunnlaget er et samtykke fra kunden, å etterleve juridiske forpliktelser eller oppfylle en avtale.
- 5.2 Swedbank kan behandle personopplysninger for å forbedre brukeropplevelsen av de digitale tjenestene, f.eks. tilpasning av skjermbildet til enheten det leses på, eller å lage egnede tilbud for kunden. I de tilfeller der kunden ikke har reservert seg mot direkte markedsføring, kan Swedbank behandle personopplysninger for å gi generelle og personlige presentasjoner av Swedbanks tjenester. Slik markedsføring kan baseres på tjenester kunden allerede benytter, og hvordan disse benyttes, samt hvordan kunden navigerer på Swedbanks digitale plattformer.

- 5.3 Swedbank kan også innhente statistiske data tilknyttet kunden, som f.eks. typisk atferd- og livsstilmønster, basert på demografiske opplysninger. Statistiske data kan også innsamles fra eksterne kilder, og sammenstilles med Swedbanks egne opplysninger, med henblikk på å lage segmenter/profiler.

## 6. Mottakere av personopplysninger

Personopplysninger deles med andre mottakere, som f.eks.:

- 6.1 Myndigheter (f.eks. politi, notar, skattemyndigheter, tilsynsmyndigheter og finansielle etterretningsmyndigheter (EFE)).
- 6.2 Juridiske enheter innad i Swedbank-konsernet.
- 6.3 Kepler Cheuvreux, strategisk partner av Swedbank innen verdipapirmarkedet
- 6.4 Finansforetak, banker og verdipapirforetak og mellommenn i forbindelse med finansielle tjenester, tredjeparter delaktige i en transaksjon, oppgjør og rapportering (som f.eks. markeds plasser, herunder regulerte markeder, multilaterale handelsfasiliteter, organiserte handelsfasiliteter, systematiske internaliserere, APA, ARM; nasjonale og internasjonale meglere.)
- 6.5 Revisorer, juridiske og finansielle rådgivere, eller andre databehandlere godkjent av Swedbank.
- 6.6 Tredjeparter som vedlikeholder databaser og registre (herunder kredittregistre, folkeregister, kommersielle registre, verdipapirregistre eller annet register som inneholder eller behandler personopplysninger.)
- 6.7 Gjeldsinndrivere, som følge av utestående krav eller konkurs, eller namsmyndigheter.
- 6.8 Rating-byråer.
- 6.9 Deltakere i og/eller parter relatert til nasjonale, europeiske og internasjonale betalingssystemer, f.eks. SWIFT.

## 7. Geografiske områder for databehandling

- 7.1 Utgangspunktet er at personopplysninger vil bli behandlet innen den Europeiske Union/Europeiske Økonomiske Samarbeid (EU/EEA), men i enkelte tilfeller kan personopplysninger overføres til et land utenfor EU/EEA.
- 7.2 Overføring til, og behandling av, personopplysninger utenfor EU/EEA kan skje der det finnes juridisk grunnlag, samtidig som tilfredsstillende sikkerhetstiltak er iverksatt. Tilfredsstillende sikkerhetstiltak kan være:
  - En avtale er inngått som inkluderer EU Standard Contractual Clauses, eller tilsvarende godkjente atferdsreguleringer, sertifiseringer etc., som er godkjent og i samsvar med General Data Protection Regulation;
  - Landet utenfor EU/EEA, der mottakeren er lokalisert, har et tilfredsstillende nivå av personvern, basert på vurderinger gjort av EU Kommisjonen;
  - Mottakeren er sertifisert i henhold til Privacy Shield (gjelder for mottakere lokalisert i USA)
- 7.3 På anmodning kan kunden motta ytterligere detaljer om overføring av personopplysninger til land utenfor EU/EEA.

## 8. Lagringstid

- 8.1 Personopplysninger vil ikke behandles lenger enn nødvendig. Lagringstiden kan være hjemlet i avtaler med kunden eller gjeldende lovgivning (f.eks. bokføringsloven, hvitvaskingslovgivning, foreldelseslov, sivilrettslige bestemmelser etc.), eller etableres i medhold av Swedbanks berettigede interesse.

## 9. Kundens rettigheter som datasubjekt

En kunde (datasubjekt) har rettigheter i forbindelse med behandling av dennes data, hva gjelder personopplysninger. I hovedsak består disse rettighetene av å kunne:

- 9.1 Kreve sine personopplysninger rettet, dersom disse skulle være utilstrekkelige, mangelfulle eller feilaktige.
- 9.2 Protestere mot behandlingen av sine personopplysninger.
- 9.3 Kreve sletting av sine personopplysninger.
- 9.4 Begrense behandlingen av sine personopplysninger.
- 9.5 Motta informasjon vedrørende hvorvidt personopplysninger om kunden blir behandlet, og i så tilfelle kreve tilgang til disse.

- 9.6 Motta de personopplysninger som har blitt inngitt av kunden selv og som behandles basert på samtykke eller for å oppfylle en skriftlig avtale (evt. annet godkjent elektronisk format), og dersom mulig overføre slike opplysninger til en annen leverandør (dataportabilitet).
- 9.7 Trekke tilbake sitt samtykke til behandling av sine personopplysninger.
- 9.8 Utelates fra en automatisert beslutningsprosess, herunder profilering, dersom slik beslutningsprosess har juridiske følger eller på tilsvarende måte påvirker kunden i særlig grad. Denne rettigheten gjelder ikke dersom den automatiserte beslutningsprosessen er tillatt etter gjeldende lovgivning, eller kunden har gitt sitt uttrykkelige samtykke.
- 9.9 Klage på bruken av personopplysninger til Datatilsynet ([www.datatilsynet.no](http://www.datatilsynet.no)), dersom kunden mener at behandlingen av dennes personopplysninger er i strid med gjeldende lovgivning, eller er i konflikt med kundens rettigheter.

## 10. Kontaktinformasjon

- 10.1 Kunden kan kontakte Swedbank med forespørsler, tilbaketrekking av samtykke, for å utøve sine rettigheter som datasubjekt, og for å klage på anvendelse av personopplysninger.
- 10.2 I forbindelse med personlige tilbud eller markedsføringsorientert profilering, som gjennomføres i tråd med Swedbanks berettigede egeninteresse, forsikrer Swedbank at kunden med enkle grep kan justere sine personvernsinnstillinger.
- 10.3 Kontaktinformasjon til Swedbank er tilgjengelig på Swedbank sine nettsider: [www.swedbank.no](http://www.swedbank.no) og [www.swedbank.com](http://www.swedbank.com).

Behandlingsansvarlig er:  
Swedbank AB (publ)  
105 34 Stockholm  
Reg. no: 502017-7753

For å utøve dine rettigheter som registrert:  
Swedbank AB  
GSS Operations A7  
105 34 Stockholm  
Sverige

Swedbanks personvernombud nås via:  
Dataskyddsbudet  
Swedbank AB  
105 34 Stockholm  
Sverige

## 11. Gjeldende versjon av prinsipper for behandling av personopplysninger

- 11.2 Siste utgave av prinsippene er tilgjengelig på [www.swedbank.no](http://www.swedbank.no) og [www.swedbank.com](http://www.swedbank.com), og hos Swedbanks filialer.