

# Prinsipper for Behandling av Personopplysninger

Prinsippene som beskriver hvordan Swedbankkonsernet Behandler dine Personopplysninger, vil fremgå av dette dokumentet. For mer informasjon, og/eller hvordan du kan utøve dine rettigheter, finner du i avsnitt 12 nederst i dokumentet.

## 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. Med dette omfattes også relasjoner med Swedbank som oppsto før disse prinsippene trådte i kraft. Kategoriene av registrerte beskrevet i avsnitt 3.1 er inkludert i definisjonen av Kunde.

**Databehandler** er en fysisk eller juridisk person som Behandler Personopplysninger på vegne av en Behandlingsansvarlig.

**Behandlingsansvarlig** er en fysisk eller juridisk person som alene eller sammen med andre bestemmer formålet med Behandlingen av personopplysninger og hvilke midler som skal benyttes.

**Personvernlovgivning** refererer til gjeldende personvernlovgivning, eksempelvis reguleringen (EU) 2016/679 (General Data Protection Regulation; "GDPR") og den nasjonale lovgivningen som implementerer GDPR.

**EU / EØS** er forkortelser for henholdsvis den Europeiske Unionen og det Europeiske Økonomiske Samarbeidsområdet.

**Rettslig Plikt** refererer til plikter i gjeldende lovgivning og bestemmelser knyttet til f. eks. bekjempelse av hvitvasking, taushetsplikt, skatt, bokføring, kredittgivning, betaling og finansieringstjenester.

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

**Behandling** refererer til enhver handling eller rekke handlinger som er tatt med hensyn til Personopplysninger, enten det er automatisk eller ikke, for eksempel innsamling, registrering, organisering, lagring, Behandling eller modifikasjon, gjenoppretting, henting, bruk, kombinasjon, blokkering, sletting eller ødeleggelse.

**Mottaker** er en fysisk eller juridisk person, myndighet eller annet organ som Swedbank kan utlevere Personopplysninger til. Eksempler på Mottakere finnes i avsnitt 8.

**Tjenestene** refererer til samtlige av Swedbanks Tjenester, herunder råd og produkter knyttet til sparing, investering, utlån, kort, forsikring, pensjon, leasing, inkludert produkter og Tjenester fra nøye utvalgte samarbeidspartnere som leveres digitalt på Swedbanks apper og nettstedet eller fra en Swedbankfilial .

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

## 2. Generelle bestemmelser

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 Tjenestene.

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.

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

## 3. Swedbanks Behandling av Personopplysninger

### 3.1 Innsamling av Personopplysninger og ulike kategorier av registrerte

Personopplysninger kan være innsamlet fra Kunden direkte, gjennom Kundens bruk av en Tjeneste, og fra eksterne kilder, f.eks. offentlige og private registre eller tredjeparter. Swedbank kan også ta opp telefonsamtaler, bilder og / eller lyd, lagre e-posthistorikk eller på annen måte dokumentere Kundens interaksjon og kommunikasjon med Swedbank.

Swedbank Behandler hovedsakelig Personopplysninger om personer som har inngått eller ønsker å inngå avtaler med Swedbank, som Kunder, kreditorer eller låntakere. Swedbank Behandler også Personopplysninger fra potensielle Kunder, betalere, investorer, forvaltere, bedriftsrepresentanter, agenter, aksjonærer, interessenter, firmategnere, kontaktpersoner, styremedlemmer, reelle rettighetshavere og besøkende på Swedbanks kontorer.

Når vi leverer Tjenester relatert til forsikring, kan Swedbank samle inn informasjon om familie, relasjoner, slektninger, begunstigede og arvinger.

### 3.2 Personopplysningskategorier

Personopplysningskategoriene som Swedbank primært, men ikke utelukkende, innsamler og Behandler er:

**Identifikasjons- og kontaktopplysninger** som f.eks. navn, personnummer, fødselsdato, opplysninger fra et identifikasjonsdokument (kopi av pass, ID-kort), adresse, telefonnummer, epostadresse og bostedsadresse.

**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, handelsforespørsler eller gjennomførte transaksjoner i finansielle instrumenter 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 bekjempelse 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), samt opplysninger om

midlenes opprinnelse, f. eks. opplysninger om Kundens transaksjonsmotparter og forretningsvirksomhet.

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

**Kommunikasjonsopplysninger og opplysninger relatert til Tjenester** kan innsamles 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. Herunder informasjon relatert til Kundens besøk på Swedbanks hjemmesider, samt informasjon om geografisk posisjonering via Swedbanks nett- og mobilbank, for eksempel BankID.

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

**Særskilte personopplysninger**, som f.eks. informasjon relatert til Kundens helse og medlemskap i en fagforening.

For å kunne tilby samtlige av våre Tjenester, kan Swedbank i visse tilfeller behandle særskilte Personopplysninger. I slike tilfeller vil Swedbank be om Kundens samtykke for å behandle denne informasjonen. Slik informasjon vil være nødvendig å innhente for Tjenester relatert til produkter som helseforsikring og medlemslån. Swedbank kan også behandle særskilte Personopplysninger hvis det er nødvendig for et juridisk krav, hvis det kreves for en juridisk forpliktelse eller en tariffavtale.

## 4. Formål og behandlingsgrunnlag

### 4.1 Oppfylle en avtale

Swedbank Behandler hovedsakelig Kundens Personopplysninger for å dokumentere, utføre og administrere avtaler med Kunden. Eksempler på formål for Behandling av Personopplysninger er:

- For å iverksette tiltak på anmodning fra Kunden forut for avtaleinngåelse, samt å konkludere, gjennomføre og avslutte en avtale.
- For å gjennomføre nasjonale og internasjonale transaksjoner gjennom kredittinstitusjoner og betalingssystemer.
- For å administrere kundeforholdet, herunder tilgang til Swedbanks Tjenester.
- For å gjennomføre interne kreditt- og risikovurderinger for å bestemme hvilke vilkår og hvilke Tjenester som kan tilbys.
- For å verifisere en forretningstransaksjon eller annen forretningskommunikasjon. Swedbank kan ta opp telefonsamtaler med Kunden for dette formålet.
- For å godkjenne og kontrollere tilgang til Tjenestene.
- For å identifisere Kunde når Kunden skal benytte en Tjeneste.

## 4.2 Rettslig Plikt

For å overholde sine rettslige forpliktelser, Behandler Swedbank Personopplysninger i samsvar med Rettslig Plikt og gjeldende Personvernlovgivning. Eksempler på formål for Behandling av Personopplysninger er:

- For å verifisere Kundens identitet og for å opprettholde korrekte Personopplysninger i eksterne og interne registre (KYC).
- For å forhindre, oppdage, undersøke og rapportere potensiell hvitvasking og finansiering av terrorisme.
- For å gjennomføre kreditt- og andre risikovurderinger vedrørende kreditt- og andre finansielle Tjenester, sikring og kapitalkrav for Swedbank.
- For å overholde regler og lovgivning om regnskap og risikostyring.
- For å overholde regler og lovgivning om formål vedrørende forsikring, aktuar og statistikk.

## 4.3 Berettiget interesse

Swedbank Behandler Kundens Personopplysninger basert på Swedbanks berettigede interesse. Swedbank har vurdert at denne Behandlingen er nødvendig og oppveier Kundens interesse av å beskytte sine Personopplysninger. Eksempler på formål for Behandling av Personopplysninger er:

- For å kunne tilby tilleggstjenester, personlig tilbud og direkte markedsføring.
- For å analysere og forbedre Swedbanks drift, Tjenester og Kundens brukeropplevelse gjennom undersøkelser og analyser. Swedbank kan ta opp telefonsamtaler med Kunden for dette formålet.
- For å organisere konkurranser og kampanjer.
- For å beskytte interessene til Kunden og / eller Swedbank og Swedbanks ansatte, inkludert sikkerhetstiltak.
- For å kommunisere med bedriftsrepresentanter og å tilby Tjenester innenfor rammen av kontraktsforholdet til bedriftskunden.
- For å forhindre, begrense og undersøke misbruk og ulovlig bruk av Tjenestene.
- For å sikre et tilstrekkelig tilbud av Tjenestene, herunder god informasjonssikkerhet. I tillegg er dette nødvendig for å utvikle applikasjoner, tekniske systemer og IT-infrastruktur, samt testing av Swedbanks digitale systemer.
- For å etablere, utøve og forsvare juridiske krav og håndtere klager.

## 4.4 Samtykke

Swedbank vil i noen tilfeller kunne spørre Kunden om samtykke for Behandling av Personopplysninger. Før Kunden gir sitt samtykke, vil Kunden motta informasjon om Behandlingen. Samtykke kan alltid tilbakekalles, og Kunden vil bli informert om konsekvensene av en slik tilbakekalling.

## 5. Profilering og automatiserte avgjørelsesprosesser

Profilering er den automatiserte Behandlingen av Personopplysninger som benyttes til å vurdere en Kundes personlige karakteristika, herunder f.eks. å analysere eller forutsi Kundens økonomiske situasjon, personlige preferanser, interesser, eller bostedsadresse. Profilering blir f.eks. brukt for å gjøre en analyse av Kundens rådgivningsbehov, til markedsføringsformål, systemutvikling og for forebyggende tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering, samt i automatiserte beslutningsprosesser som f.eks. kredittvurderinger, for risikostyring og for transaksjonsmonitorering for å forhindre bedrageri.

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.

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. Cookies

Når Kunden besøker Swedbanks hjemmesider, anvendes cookies. Informasjon vedrørende hvilke cookies som brukes, er tilgjengelig på Swedbanks hjemmeside <https://www.swedbank.no/om-swedbank/cookies.html>.

## 7. Kameraovervåking

Kameraovervåking brukes i som del av Swedbanks sikkerhetsarbeid. Dette med hensikt for å forhindre og etterforske eventuelle forbrytelser mot Swedbanks kontorer. Kameraovervåkede områder er merket med skilt. Minibanker i nærheten Swedbanks kontorlokaler kan også overvåkes. Ved mistanke om kriminelle forhold, vil Swedbank også ha mulighet til å ta opp lyd.

Kameraovervåking benyttes basert på Swedbanks berettigede interesse om å beskytte sikkerheten til ansatte og Kunder. Swedbank har vurdert at slike opptak utgjør en begrenset risiko for Kundernes rettigheter sammenlignet med å bli utsatt for kriminalitet hvis sikkerhetskameraer ikke hadde vært i eller i tilknytning til Swedbanks lokaler. Ved mistanke om kriminalitet behandles personopplysningene med hensikt å fremme eller forsvare rettslige krav.

Opptak av bilder og lyd deles kun med relevant Mottaker i tilfelle det innspilte materialet er nødvendig for kriminell etterforskning, eller med en Mottaker som vedlikeholder, betjener eller utfører kameraovervåking på vegne av Swedbank. Når det gjelder formålet med Swedbanks kameraovervåking, vil kameraopptak ikke lagres lenger enn nødvendig.

## 8. Mottakere av Personopplysninger

Som en del av Behandlingen kan Swedbank dele Kundens Personopplysninger med Mottakere som myndigheter, selskaper, leverandører, betalingstjenesteytere og andre forretningspartnere. Swedbank vil ikke dele Personopplysninger utover det som anses å være nødvendig for formålet og kun i samsvar med Rettslig Plikt og gjeldende Personvernlovgivning.

Mottakere kan behandle Kundens Personopplysninger for å oppfylle Rettslig Plikt og Personvernlovgivning. Når Mottakeren Behandler Personopplysninger, kan Mottakeren være ansvarlig for å gi informasjon angående Behandlingen av Personopplysninger.

Swedbank kan dele Personopplysninger med Mottakere, som f.eks.:

- Myndigheter, f.eks. politi, notar, skattemyndigheter, tilsynsmyndigheter.
- Juridiske enheter innad i Swedbank-konsernet.
- Betalingstjenesteleverandører, i tilfeller Swedbank har en juridisk forpliktelse til å oppgi Kundens Personopplysninger.
- Finansforetak, korrespondentbanker, forsikringsselskaper og formidlere av finansielle tjenester, tredjeparter som er involvert i handels-, oppgjørs- eller rapporteringssyklusen.
- Revisorer, juridiske og finansielle rådgivere, eller andre tjenesteleverandører til Swedbank.
- Leverandører som vedlikeholder databaser og registre, herunder kredittregistre, folkeregister, kommersielle registre, verdipapirregistre eller annet register som inneholder eller Behandler Personopplysninger og inkasso samt konkursbobestyrer.)
- Kredittvurderingsselskaper og kredittopplysningsselskaper.
- Leverandører, for eksempel av kameraovervåking, IT og nettverk.
- Deltakere i og/eller parter relatert til nasjonale, europeiske og internasjonale betalingssystemer.

## 9. Geografisk område for Behandling

Utgangspunktet er at Personopplysninger vil bli Behandlet innen den Europeiske Union/Europeiske Økonomiske Samarbeid (EU/EØS), men i enkelte tilfeller kan Personopplysninger overføres til et land utenfor EU/EØS.

Overføring til, og Behandling av, Personopplysninger utenfor EU/EØS 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, som er godkjent og i samsvar med GDPR.
- Landet utenfor EU/EØS, der Mottakeren er lokalisert, har et tilfredsstillende nivå av personvern, basert på vurderinger gjort av EU Kommisjonen

På anmodning kan Kunden motta ytterligere detaljer om overføring av Personopplysninger til land utenfor EU/EØS.

## 10. Lagringstid

Personopplysninger lagres ikke lenger enn nødvendig for formålet Personopplysningene behandles, eller som kreves for å oppfylle Rettslig Plikt eller Personvernlovgivning. For eksempel vil Swedbank lagre Personopplysninger etter at kontraktsforholdet er utløpt, slik at juridiske krav kan etableres, gjøres gjeldende eller forsvares. Personopplysninger lagres også for å kunne forfølge Swedbanks berettigede interesse. Lovbestemte lagringsfrister kan være underlagt nasjonal lovgivning og kan derfor variere fra land til land.

## 11. Kundens rettigheter som registrert

Kunden har rettigheter som registrert i forbindelse med Behandling av Personopplysninger i henhold til Personvernlovgivningen. I hovedsak består disse rettighetene av å kunne:

- Kreve Kundens Personopplysninger rettet, dersom disse skulle være utilstrekkelige, mangelfulle eller feilaktige.
- Protestere mot Behandlingen av Kundens Personopplysninger.
- Kreve sletting av Kundens Personopplysninger.
- Begrense Behandlingen av Kundens Personopplysninger.
- Motta informasjon vedrørende hvorvidt Personopplysninger om Kunden blir Behandlet, og i så tilfelle kreve tilgang til disse.
- 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 Personopplysninger til en annen leverandør (dataportabilitet).
- Trekke tilbake sitt samtykke til Behandling av Kundens Personopplysninger.
- Få begrenset Behandlingen av data knyttet til direkte markedsføring og personlige tilbud.
- 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.

Klage på bruken av Personopplysninger kan gjøres 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.

## 12. Kontaktinformasjon

Kunden kan kontakte Swedbank med forespørsler, tilbaketrekking av samtykke, for å utøve sine rettigheter som registrert, og for å klage på Behandling av Personopplysninger.

I forbindelse med personlige tilbud eller markedsføringsorientert profilering, som gjennomføres i tråd med Swedbanks berettigede interesse, forsikrer Swedbank at Kunden med enkle grep kan justere sine personverninnstillinger. Dette kan gjøres gjennom å ringe vårt kundesenter.

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:  
Benytt skjemaet som finnes på [www.swedbank.no](http://www.swedbank.no)  
Skjemaet sendes til:  
Swedbank Norge  
Att: Privacy Manager  
Postboks 1441 Vika  
0115 OSLO  
Norge

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

Denne kontaktinformasjonen gjelder også for andre personopplysningsansvarlige i Swedbank Group.

Swedbank Robur Fonder AB, reg. nr: 556198-0128

Swedbank Robur AB, reg. nr: 556110-3895

Swedbank Försäkring AB, reg. nr: 516401-8292

Swedbank Hypotek AB, reg. nr: 556003-3283

### 13. Behandlingsansvarlige i Swedbank-konsernet

Vær oppmerksom på at informasjon om Behandlingen av dine Personopplysninger utført av andre selskap i Swedbank-konsernet kan være beskrevet i avtaler, relatert informasjon og/eller i andre versjoner av disse Prinsipper.

Behandlingsansvarlig for dine Personopplysninger er som oftest tilknyttet filialen du har et forhold til.

### 14. Endringer og gjeldende versjon

Swedbank oppdaterer Prinsippene kontinuerlig. For eksempel dersom nye formålet med Behandlingen legges til, eller når ytterligere kategorier av Personopplysninger behandles.

Den siste versjonen av dette dokumentet er tilgjengelig på Swedbanks hjemmesider [www.swedbank.no](http://www.swedbank.no).

*Sist oppdatert 1. januar 2021.*