

# **Avtale om behandling av personopplysninger og bruk av elektronisk kommunikasjon**

## **1. Behandlingsgrunnlag og samtykke**

Personopplysningsloven av 14. april 2000 nr. 31 inneholder regler om registrering, utlevering og annen form for behandling av personopplysninger som kan knyttes til en enkeltperson. På denne bakgrunn har banken utarbeidet veiledningen i punktet her. Disse reglene supplerer de øvrige avtalevilkår for bankens produkter og tjenester: Innskudd og andre spareprodukter, kredittkort, betalingstjenester, utlån mv. Reglene er generelle, det vil si at de gjelder for alle avtaleforhold, både nåværende og fremtidige, som kunden har med banken.

Bankens behandling av personopplysninger skjer innfor rammen av de generelle reglene i personopplysningsloven, konsesjoner fastsatt av Datatilsynet og særskilte lovregler om behandling av personopplysninger. Samtykke er ikke nødvendig for personopplysninger som registreres og brukes for å gjennomføre en avtale eller utføre et oppdrag fra kunden.

## **2. Bankens kunderegister**

Med kunde menes i denne forbindelse enhver som benytter seg av bankens produkter og tjenester eller på annen måte inngår avtale med banken, herunder kontoavtale, avtale om lån og kreditt etc.

Banken vil ved avtaleinngåelsen registrere opplysninger om kunden og avtaleforholdet som banken har saklig behov for. Banken vil registrere alle endringer i avtaleforholdet, tjenestebruk, alle oppdrag og øvrig korrespondanse mellom partene, og alle inn- og utbetalinger i forbindelse med avtalene. Banken vil på tilsvarende måte registrere personopplysninger om eventuelle medskyldnere, verger og andre som banken har saklig behov for å registrere på grunn av deres forhold til kunden.

Banken vil også registrere opplysninger om personer som banken har avslått å inngå avtale med i den hensikt å kunne underrette vedkommende om avslaget og eventuelt i ettertid å kunne dokumentere forholdet, herunder at et avslag om lån og utføring av betalingstjeneste var saklig begrunnet.

## **3. Innsamling**

Personopplysninger som registreres vil banken i hovedsak motta direkte fra kunden. Dersom banken ønsker å innhente opplysninger fra kunden som ikke er nødvendige for ivaretagelse av avtaleforholdet, skal banken først informere kunden om at det er frivillig å gi fra seg opplysningene og hva opplysningene vil bli brukt til (dvs formålet med behandlingen).

Personopplysninger vil også kunne innhentes fra tredjepersoner. Med tredjepersoner menes her offentlige og private institusjoner herunder andre banker. Kunden vil bli varslet ved innsamling av opplysninger fra tredjepersoner, med mindre innsamlingen er lovbestemt, varsling er umulig eller uforholdsmessig vanskelig eller det er på det rene at kunden allerede kjenner til de opplysninger varselet skal inneholde (personopplysningsloven § 20).

I overensstemmelse med konsesjon fra Datatilsynet kan banken ved inngåelsen av avtaleforhold med kunden, og/eller utstedelse av alminnelige betalingsinstrumenter, innhente eventuelle opplysninger om kunden i "Register over misbrukere av betalingsinstrumenter til bruk ved kontroll ved åpning av konti og/eller utlevering av alminnelige betalingsinstrumenter" (Bankenes Misbrukerregister).

## **4. Behandlingens formål**

Formålet med registrering og behandling av kundeopplysninger er å oppfylle avtaler med kunden om innskudd og andre spareprodukter, utlån og kreditt, betalingsformidling, og andre bank- og finanstjenester samt ved inndrivelse av forfalte krav/inkasso. I en rekke tilfeller er banken også lovpålagt å registrere opplysninger om kunden og rapportere opplysninger til myndighetene. Banken kan bare behandle personopplysninger til andre formål i den grad lovgivningen gir adgang til det eller kunden har samtykket til slik behandling.

## **5. Utlevering. Felles kunderegister og bruk av samarbeidspartnere**

Registrerte personopplysninger vil bli utlevert til offentlige myndigheter og andre organer når dette følger av lovbestemt opplysningsplikt.

Ved gjennomføring av betalingstransaksjoner til eller fra utlandet, vil nødvendige personopplysninger for å gjennomføre betalingsordren bli utlevert utenlandsk bank eller dennes medhjelper, f.eks. SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication). Det vil være reglene som gjelder for vedkommende utenlandske bank eller dens medhjelper som regulerer i hvilket omfang personopplysninger fra betalingstransaksjonen kan bli utlevert til offentlige myndigheter eller andre organer. Opplysninger kan for eksempel bli utlevert med grunnlag i mottakerlandets skatte- og avgiftslovgivning eller annen lovgivning som beskytter viktige samfunnsinteresser så som tiltak mot hvitvasking av penger og terrorfinansiering.

Dersom lovgivningen tillater det og bankens taushetsplikt ikke er til hinder, kan personopplysninger også bli utlevert til eksterne samarbeidspartnere for bruk innenfor de formål som er angitt for behandlingen. Med eksterne samarbeidspartnere menes andre banker og finansinstitusjoner, selskaper i samme finanskonsern eller samarbeidende gruppe som banken, bankens databehandlere, adresserings- og distribusjonsforetak, produktselskap samt andre underleverandører av banken.

Bank som samarbeider med andre selskaper innenfor samme finanskonsern, har et felles kunderegister som er tilgjengelig for disse konsernselskapene (for eksempel forsikringsselskap, finansieringsforetak og forvaltningsselskap for verdipapirfond). Formålet med konsernkunderegisteret er å oppnå størst mulig samordning av tilbudet av tjenester og rådgivning fra de forskjellige selskapene i konsernet. Kunderegisteret vil kunne inneholde kundens navn, fødselsnummer, adresse og kontaktopplysninger, opplysninger om hvilket konsernselskap vedkommende er kunde i og hvilke tjenester og produkter kunden har avtale om. Fødselsnummer er kun tilgjengelig for de konsernselskaper som kunden har avtale med. Utlevering og registrering av andre personopplysninger i kunderegisteret krever samtykke fra kunden.

Bank som etter reglene i finansieringsvirksomhetsloven § 2-7 har tillatelse til å samarbeide med andre finansinstitusjoner, kan tilby produkter og tjenester til kundene gjennom felles produktselskap. Produktselskapets oppgaver er bl.a. å oppnå størst mulig samordning av tilbudet av tjenester fra de samarbeidende finansinstitusjoner. Når en samarbeidende finansinstitusjon, databehandler eller felles produktselskap utfører arbeid eller oppdrag for banken, kan banken uhindret av lovbestemt taushetsplikt utlevere kundeopplysninger til selskapet i den grad utleveringen er nødvendig for å få utført oppdraget.

Banken vil informere kunden om hvilke selskaper som har tilgang til felles kunderegister.

## **6. Markedsføring mv**

Banken vil i samsvar med lovgivningen og konsesjonsvilkårene kunne bruke såkalte nøytrale kundeopplysninger (navn, adresse, fødselsår, kjønn og kontaktopplysninger) og opplysninger om hvilke type produkter kunden allerede har inngått avtale om, som grunnlag for informasjon og markedsføring av eksisterende og nye tjenester og produkter.

Bruk av andre opplysninger enn nøytrale kundeopplysninger, for eksempel transaksjonsopplysninger og andre dybdeopplysninger om kundeforholdet og bruk av tjenestene, kan banken benytte for å gi informasjon og tilbud om bankens tjenester og produkter innenfor samme produktkategori som kundeopplysningene er hentet fra. Eksempler på ulike produktkategorier er betalingstjenester, spare- og innskuddsprodukter samt lån og andre kreditter. For å benytte transaksjonsopplysninger og andre dybdeopplysninger i markedsføringsøyemed innenfor en annen produktkategori, må det foreligge et frivillig, informert og uttrykkelig samtykke fra kunden.

Kunden kan ved henvendelse til banken kreve sitt navn sperret i bankens adresseregister mot bruk til markedsføring uavhengig av medium.

## **7. Innsyn, retting og sletting**

Kunden kan ved skriftlig og undertegnet henvendelse til banken kreve innsyn i registrerte personopplysninger, beskrivelse av hvilke typer opplysninger som behandles, sikkerhetstiltakene ved behandlingen så langt innsyn ikke svekker sikkerheten og nærmere informasjon om bankens

behandling av opplysningene (personopplysningsloven § 18, jf § 24). Skriftlighetskravet er ikke til hinder for at henvendelsen kan sendes i elektronisk form, så fremt kunden kan identifisere seg på en betryggende måte (for eksempel ved bruk av digital signatur).

Innenfor de begrensninger som er fastsatt i personopplysningsloven §§ 27 og 28 kan kunden kreve å få rettet mangelfulle personopplysninger og slettet unødvendige opplysninger.

Opplysninger om kundens betalingshistorikk slettes eller anonymiseres senest 4 år fra registrering. Opplysninger om vesentlig mislighold av kontraktsforpliktelser vil bli oppbevart inntil 10 år, med mindre lengre oppbevaringstid er nødvendig som følge av at saken ikke er avsluttet. Opplysningene kan likevel behandles til andre formål så fremt det foreligger selvstendig lovgrunnlag eller etter personopplysningsloven § 8.

#### **8. Samtykke til bruk av elektronisk kommunikasjon**

Avtalen mellom kunde og bank skal være skriftlig. Skriftlighetskravet er ikke til hinder for at avtalen kan inngås og endres ved hjelp av et elektronisk medium så fremt kunden ønsker dette og avtalens innhold i sin helhet er tilgjengelig før avtaleinngåelsen eller endringen. Videre kan meldinger og annen informasjon om de tjenester kunden benytter sendes i elektronisk form så fremt kunden ønsker dette. Slik informasjon kan for eksempel være varsel om renteendringer, kredittkortkontoutskrifter, meldinger i forbindelse med betalingsoppdrag, nedbetalingsplan for lån og annen aktuell tjenesteinformasjon.

Banken vil anvisse nærmere rutiner og sikkerhetsprosedyrer for bruk av elektronisk kommunikasjon. Ved å inngå denne avtalen aksepterer du å motta avtale og tjenesteinformasjon i elektronisk form i den utstrekning banken kan tilby dette. Dersom kunden ønsker å benytte elektronisk kommunikasjon for innsendelse av meldinger til banken, skal meldingen sendes til den elektroniske adresse som banken har oppgitt for dette formålet.

#### **9. Samtykke til mottak av elektroniske markedsføringshenvendelser**

Banken kan uten forhåndssamtykke rette markedsføringshenvendelser til kunden ved hjelp av elektronisk post, tekst og multimediemeldinger til mobiltelefon (SMS og MMS) og til nettbank, såfremt banken har mottatt kundens e-postadresse og/eller mobiltelefonnummer i forbindelse med salg. Dette gjelder likevel bare for produkter og tjenester som ligger innenfor de produktkategorier hvor det allerede foreligger et avtaleforhold mellom kunden og banken. Kunden kan reservere seg mot slike markedsføringshenvendelser ved hver enkelthenvendelse. Kunden kan også samtykke i at banken kan rette elektroniske markedsføringshenvendelser om produkter og tjenester som ligger utenfor de produktkategorier som omfattes av det eksisterende kundeforhold direkte til kundens e-postadresse, mobiltelefon (SMS, MMS) og/eller nettbank.

#### **10. Samtykke til bruk av visse kundeopplysninger i markedsføringsøyemed**

Banken vil ved oppfyllelse av en tjenesteavtale med kunden registrere transaksjonsopplysninger og andre dybdeopplysninger om kundeforholdet og bruk av tjenestene. Slike opplysninger kan banken benytte til å gi informasjon og tilbud om andre tjenester og produkter innenfor de samme produktkategorier hvor det allerede foreligger et avtaleforhold mellom kunden og banken. Kunden kan også samtykke i at banken kan benytte transaksjonsopplysninger og andre dybdeopplysninger om kundeforholdet og tjenestebruken til å markedsføre tjenester og produkter som ligger utenfor de produktkategorier som opplysningene er hentet fra.

#### **11. Samtykke til å overføre dybdeopplysninger til felles kunderegister og samarbeidspartnere**

Med formål å forbedre oppfølgingen av kundene kan banken etablere et felles kunderegister i samarbeid med andre selskaper innenfor samme finanskonsern eller samarbeidende gruppe. Dersom kunden samtykker til det kan banken utlevere transaksjonsopplysninger og andre dybdeopplysninger om kundeforholdet og tjenestebruken til felles kunderegister og samarbeidspartnere.

#### **12. Samtykke til at avtalen gjelder uten at den signeres**

Det følger av Finansavtaleloven § 48 at en kredittavtale skal være skriftlig og undertegnet av forbrukeren for å være bindende, med mindre forbrukeren ikke ønsker å påberope seg disse vilkårene. Ved å inngå denne avtalen samtykkes det til at kredittavtaler med banken skal være bindende selv om de ikke signeres.