

## Innhold

---

Slik ivaretar vi ditt personvern.....	4
Hvem er ansvarlig for dine personopplysninger? .....	4
Dine rettigheter.....	6
Rett til innsyn.....	6
Rett til retting .....	6
Rett til sletting.....	6
Rett til begrenset behandling .....	7
Skjerming av dine personopplysninger .....	7
Rett til å få dine personopplysninger utlevert i maskinlesbart format (dataportabilitet) .....	8
Rett til å protestere.....	8
Hvordan du kan bruke rettighetene dine .....	8
Personopplysningene vi samler inn.....	9
Hvilke personopplysninger vi samler inn.....	9
Hvor henter vi dine personopplysninger fra?.....	9
Fra deg.....	9
Fra tredjeparter .....	10
Fra informasjonskapsler (cookies).....	10
Mobilapplikasjoner og tilganger .....	11
Lovlig grunnlag for bruk av dine personopplysninger .....	11
Avtale med deg .....	11
Rettslige forpliktelser .....	11
Berettiget interesse .....	12
Samtykke .....	12
Dette bruker vi personopplysninger til.....	13

Leverer produkter og tjenester .....	13
Kundeservice .....	13
Investerings tjenester.....	14
Lyddoptak av telefonsamtaler.....	14
Markedsføring av våre produkter og tjenester .....	15
Kanaler for digital kundeservice og markedsføring.....	15
Facebook Pixel .....	16
Adform script .....	16
Google Ads og Adobe Advertising Cloud Search.....	16
Appnexus script, programmatiske kjøp.....	16
Sosiale medier.....	16
Kunde- og markedsundersøkelser .....	17
Risikoklassifisering av kunder og kredittporteføljer.....	17
Forebygging og avdekking av straffbare handlinger.....	18
Sikkerhet.....	19
Kameraovervåkning .....	19
Logging .....	19
Pålogging i mobil- og nettbank.....	20
Testing og utviklingsformål .....	20
Statistikk til offentlige og private virksomheter .....	21
Automatiserte avgjørelser og profilering.....	21
Automatiserte avgjørelser.....	21
Profilering.....	21
Utlevering av personopplysninger .....	22
Internt i SpareBank 1 .....	22
Til offentlige myndigheter.....	22
Til private virksomheter .....	23
Om utenlandske skatteforpliktelser .....	23

Bruk av databehandlere .....	23
Overføring ut av EU/EØS .....	24
Hvor lenge oppbevarer vi dine personopplysninger? .....	25
Så lenge det er nødvendig .....	25
Eksempler på oppbevaringstider .....	25
Slik bruker vi informasjonskapsler (cookies) og analyseverktøy .....	26
Hva er informasjonskapsler (cookies)? .....	26
Analyseverktøy og statistikk gjør oss bedre.....	26
Produktutvikling og analyser.....	27
Cookies, piksler og script vi bruker.....	27
Tekniske informasjonskapsler.....	27
Funksjonelle informasjonskapsler .....	27
Informasjonskapsler som lagrer statistikk .....	27
Informasjonskapsler for tilpasset markedsføring.....	28
Oversikt over informasjonskapsler .....	28
Spørsmål og klager .....	28
Kontaktinformasjon .....	28
Klage til Datatilsynet.....	28
Endringer i personvernerklæringen .....	29
Oversikt over endringer .....	29

## Slik ivaretar vi ditt personvern

---

Vi i SpareBank 1 tar ditt personvern på alvor, og vi jobber kontinuerlig med å sikre at dine personopplysninger skal være trygge hos oss. I denne personvernerklæringen kan du lese mer om hvordan vi behandler dine personopplysninger.

*Personvernerklæringen er oppdatert 29.08.2023.*

### Hvem er ansvarlig for dine personopplysninger?

#### Begreper

Denne personvernerklæringen retter seg til deg som er kunde, potensiell kunde, eller andre brukere av SpareBank 1 sine tjenester og nettsider. SpareBank 1 består av flere banker og foretak. Når vi skriver "SpareBank 1" eller "vi" i denne erklæringen mener vi banker og foretak i SpareBank 1.

#### Behandlingsansvarlig

Det er [den banken](#) og/eller de [foretakene i SpareBank 1](#) du har et kundeforhold til som er ansvarlige for å behandle dine personopplysninger. For å kontakte oss om personvern, kan du [sende en e-post til bankens eller foretakets personvernombud](#).

#### Last ned personvernerklæring

Her kan du laste ned personvernerklæringen som PDF

See how we safeguard your privacy. Download our privacy policy (PDF in English).

#### Andre selskaper i SpareBank 1

Skade- og personforsikringer leveres av Fremtind Forsikring. Les mer om [Fremtind sin behandling av personopplysninger](#).

Pensjonssparing leveres av SpareBank 1 Forsikring. Les mer om [SpareBank 1 Forsikring sin behandling av personopplysninger](#).

I tillegg har SpareBank 1 et samarbeid med [LOfavør AS](#) om å kunne tilby visse fordeler til medlemmer i et LO-forbund som også er kunde av SpareBank 1.

### Felles behandlingsansvar

I enkelte tilfeller vil foretak innad i SpareBank 1-alliansen samarbeide om hvordan dine personopplysninger behandles. I disse tilfellene vil det foreligge såkalt felles behandlingsansvar. Felles behandlingsansvar innebærer at foretakene sammen bestemmer hva dine opplysninger skal samles inn til og hvordan de skal brukes.

Du vil likevel kunne ta kontakt med den banken eller selskapet der du har ditt kundeforhold for å håndheve dine rettigheter.

## Dine rettigheter

---

Her finner du informasjon om hvilke rettigheter du har når vi behandler personopplysninger om deg.

### Rett til innsyn

Du har rett til å be om innsyn i hvilke personopplysninger vi behandler om deg, og du har rett til å få en kopi av disse opplysningene. I tillegg har du rett til informasjon om hvordan vi behandler opplysningene dine. Informasjon om dette finner du i all hovedsak i denne personvernerklæringen.

Opplysninger om blant annet dine produkter, avtaler, kontaktinformasjon og transaksjonshistorikk er tilgjengelig i nettbanken din. Dersom du ikke finner informasjonen du leter etter, kan du sende oss en forespørsel om innsyn. Vi kan be deg presisere hvilke opplysninger eller behandlingsaktiviteter du ønsker innsyn i. I de tilfeller du ikke har nettbank tilgjengelig, eller på annen måte ikke kan lese elektroniske dokumenter, kan vi sende deg informasjonen på papir.

I visse tilfeller er det nødvendig å gjøre unntak fra retten til innsyn. Dette er typisk der vi har lovpålagt taushetsplikt eller vi må holde informasjonen hemmelig av hensyn til forebygging, etterforskning, avsløring og rettslig forfølgning av straffbare handlinger. Tilsvarende hvis opplysninger bare finnes i dokumenter utarbeidet for intern saksforberedelse og unntak fra innsynsretten er nødvendig for å sikre en forsvarlig saksbehandling.

### Rett til retting

Det er viktig at opplysningene vi har om deg er riktige. SpareBank 1 kontrollerer derfor våre opplysninger om deg mot Folkeregisteret og andre kilder. I tillegg spør vi deg om å bekrefte at opplysningene vi har registrert om deg er riktige med jevne mellomrom i nettbanken og mobilbanken. Dersom du mener at våre opplysninger om deg er uriktige eller ufullstendige, har du rett til å be om at opplysningene rettes eller oppdateres.

### Rett til sletting

Du har rett til å be om at dine personopplysninger blir slettet dersom:

- Du trekker tilbake samtykket til behandlingen og det ikke er noen annen berettiget grunn til behandlingen.
- Du fremmer innsigelse mot behandlingen og det ikke er noen berettiget grunn til å fortsette behandlingen.
- Du retter innsigelse mot behandling for direkte markedsføring.
- Behandlingen er ulovlig.
- Behandlingen av personopplysninger gjelder mindreårige dersom opplysningene ble innsamlet i forbindelse med tilbud om informasjonssamfunnstjenester.

## Rett til begrenset behandling

Du kan kreve at SpareBank 1 begrenser behandlingen av personopplysningene dine i bestemte situasjoner, for eksempel hvis:

- Du mener at personopplysningene ikke er riktige eller at behandlingen ikke er lovlig.
- SpareBank 1 ønsker å slette, men du trenger opplysningene på grunn av et rettskrav.
- Du har fremmet en innsigelse mot behandlingen, og den er basert på en interesseavveining.

Vi vil fortsatt ha de aktuelle opplysningene lagret, men all annen behandling av personopplysningene vil stanses midlertidig. SpareBank 1 kan begynne å behandle dine personopplysninger igjen hvis det er aktuelt i forbindelse med rettskrav, eller om det er for å verne en annen persons rettighet.

## Skjerming av dine personopplysninger

Dersom du har krav på at kun et begrenset antall ansatte skal ha tilgang til og innsyn i dine personopplysninger, vil vi legge til rette for dette.

For nærmere vilkår og informasjon om skjerming av personopplysninger, kan du sende en e-post til bankens personvernombud.

## Rett til å få dine personopplysninger utlevert i maskinlesbart format (dataportabilitet)

Du har rett til å få en kopi av personopplysninger som du selv har gitt oss i et maskinlesbart format. I motsetning til retten til innsyn, gjelder denne retten kun personopplysninger som du selv har gitt oss og som behandles basert på samtykke eller avtale.

Ønsker du dine opplysninger utlevert, kan du [logge deg inn i nettbanken og laste ned dine opplysninger](#) under «Innstillinger».

Vil du ha dine opplysninger om forsikringer kan du [fylle ut et enkelt skjema med BankID](#), og Fremtind Forsikring vil gjøre dem tilgjengelig for deg innen 30 dager.

## Rett til å protestere

Du har rett til å kreve at SpareBank 1 ikke lenger behandler personopplysninger om deg hvis behandlingen er basert på berettigede interesser, med mindre det foreligger grunner som går foran dine interesser eller for å fastsette, gjøre gjeldende eller forsvare rettskrav. Du kan også kreve at SpareBank 1 slutter å bruke personopplysningene dine til markedsføring rettet direkte mot deg, inkludert profilering knyttet til et slikt formål.

Hvis du ønsker å reservere deg mot direkte markedsføring, kan du [kontakte kundeservice](#).

## Hvordan du kan bruke rettighetene dine

Dersom du ønsker å benytte deg av dine rettigheter, kan du [sende en e-post til banken eller foretakets personvernombud](#).

E-post anses å være en usikret kanal, så vi anbefaler deg å ikke sende oss konfidensiell informasjon per e-post. Du får svar fra oss så raskt som mulig og senest innen 30 dager. Dersom vi ser at saksbehandlingstiden blir lenger enn 30 dager, gir vi deg beskjed om det.

Hvis du har gitt oss samtykke til at vi bruker opplysninger om deg, kan du når som helst endre det i [mobilbanken eller nettbanken](#).

Du kan også [kontakte oss](#) for å endre på samtykket ditt.



## Personopplysningene vi samler inn

---

Personopplysninger er opplysninger og vurderinger som knyttes direkte eller indirekte til deg som person. De ulike bankene og foretakene i SpareBank 1 behandler ulike typer personopplysninger om deg avhengig av hvilket forhold du har til disse og hvilke produkter og tjenester du har kjøpt.

### Hvilke personopplysninger vi samler inn

- Identifikasjon og personlige opplysninger som navn, fødselsnummer, statsborgerskap, andre identifikasjonsnumre utstedt av offentlig myndighet og kopi av legitimasjon.
- Kontaktopplysninger som telefonnummer, adresse og e-postadresse.
- Finansiell informasjon som kunde- og produktavtaler, kredithistorikk, inntektsopplysninger, betalingskortnummer og transaksjonsdata.
- Lovpålagte opplysninger som skattemessig hjemsted, utenlandsk skatteregistreringsnummer, opplysninger i forbindelse med finansiell rådgivning, opplysninger i forbindelse med arbeid mot hvitvasking og rapportering til offentlige myndigheter.
- Særlige kategorier av personopplysninger som helseopplysninger og fagforeningsmedlemskap i forbindelse med kjøp av personforsikringer eller inngåelse av avtale med LOfavør AS.
- Opplysninger om inntekt, gjeldsforhold, arbeidssted og ansettelsesforhold, utdanning, sivilstatus, familierelasjoner og forsørgeransvar.
- Bilder og videoopptak som vi tar i forbindelse med brukertester eller våre kunde- og sponsorarrangementer.

### Hvor henter vi dine personopplysninger fra?

#### Fra deg

Personopplysningene vi registrerer om deg vil vi som hovedregel få direkte fra deg som kunde for eksempel ved opprettelse av konto, søknad om lån eller når vi har kontakt med deg i digitale kanaler og chatsamtaler. Dersom du har oppnevnt en verge for deg, vil vi også innhente informasjon om denne vergen.

## Fra tredjeparter

Vi innhenter opplysninger om deg fra andre for å kunne tilby deg tjenester, overholde lovkrav og kvalitetssikre opplysninger du har gitt oss. Eksempler på innhenting av informasjon fra tredjeparter som offentlig tilgjengelige kilder/registre eller kilder fra private virksomheter kan være:

- Identitetsopplysninger, familierelasjoner, demografiske opplysninger og panteopplysninger fra Folkeregisteret, Eiendomsregisteret eller Motorvognregisteret. Når du som kunde søker om lån, innhenter vi kredittopplysninger og gjeldsinformasjon om deg fra gjeldsregistrene og kredittopplysningsbyrået Dun & Bradstreet.
- Ved gjennomføring av betalingstransaksjoner samler vi inn opplysninger fra avsendere (betaler eller mottaker), butikker, banker, betalingstjenesteleverandører (som Vipps og PayPal), fakturautstedere (for eksempel TietoEvry og Nets) og andre.
- For å gjennomføre kundekontroll etter hvitvaskings- og finansavtalerregelverket innhenter vi informasjon fra offentlige myndigheter som skattemyndighetene, Brønnøysundregistrene og politiet. I tillegg innhenter vi opplysninger fra sanksjonslister som føres av norske myndigheter og internasjonale organisasjoner, som EU, FN og Office of Foreign Assets Control (OFAC).
- I forbindelse med registrering av kundeforhold for næringsdrivende er banken lovpålagt å innhente opplysninger om virksomhetens nøkkelpersoner og reelle rettighetshavere. Opplysningene innhentes fra Brønnøysundregistrene og kommersielle informasjonstjenester som leverer informasjon om blant annet reelle rettighetshavere og politisk eksponerte personer.
- Hvis du samtykker til det, kan banken din i tråd med betalingstjenestedirektivet utveksle konto- og transaksjonsinformasjon med andre banker eller finansforetak. Det innebærer for eksempel at du kan se kontoer fra andre banker i vår mobilbank og omvendt, og at du gjøre betalinger fra disse.

## Fra informasjonkapsler (cookies)

Vi samler inn informasjon om din bruk av våre nettsider, plattformer og digitale apper som trafikkdata, stedsdata og andre kommunikasjonsdata. Les mer om vår bruk av informasjonkapsler (cookies) [her](#).

## Mobilapplikasjoner og tilganger

Mobilappene våre trenger noen ganger tilgang til funksjoner og informasjon på telefonen din. Appene ber bare om de tilgangene som er nødvendige for at de skal fungere. Vi kan ikke se dataene på mobilen din. Du kan lese mer om hvilke tilganger appene ber om i de ulike appene.

[Våre apper i App store](#)

[Våre apper i Google Play](#)

## Lovlig grunnlag for bruk av dine personopplysninger

---

Vi må alltid ha lovlig grunn til å bruke dine personopplysninger. Det finnes flere ulike lovlige grunnlag for å bruke personopplysninger i SpareBank 1.

### Avtale med deg

Hovedformålet med vår behandling av dine personopplysninger er kundeadministrasjon, finansiell rådgivning, fakturering og gjennomføring av bank-, forsikrings- og finansieringstjenester i tråd med de avtalene vi har inngått med deg. Ved inngåelse av nye avtaler med deg, vil du alltid bli presentert med vilkårene for en slik avtale.

### Rettslige forpliktelser

Vi behandler også personopplysningene dine for å oppfylle våre forpliktelser i henhold til lov, forskrifter eller myndighetsbeslutninger.

Eksempler på behandling basert på rettslige forpliktelser:

- Forebygging og avdekking av straffbare handlinger, som hvitvasking av penger, finansiering av terrorisme og bedrageri
- Sanksjonsovervåkning
- Bokføringskrav
- Rapportering til skattemyndigheter, politimyndigheter, namsmyndighet og tilsynsmyndigheter

- Risikoklassifisering knyttet til risikohåndtering som kredittutvikling, kredittkvalitet, kapitaldekning og forsikringsrisiko
- Krav og forpliktelser knyttet til betalingstjenester
- Andre forpliktelser knyttet til tjeneste- eller produktspesifikk lovgivning, som for eksempel verdipapirer, fond, pantesikkerhet, forsikring eller boliglån.

## Berettiget interesse

Vi kan bruke dine personopplysninger dersom det er nødvendig for å ivareta en berettiget interesse som veier tyngre enn hensynet til ditt personvern. Den berettigede interessen må være lovlig, definert på forhånd, reell og saklig begrunnet i vår virksomhet.

Eksempler der vi legger berettiget interesse til grunn for våre behandlinger:

- Markedsførings-, produkt- og kundeanalyser. Analysene danner grunnlaget for markedsførings-, prosess-, forretnings- og systemutvikling og virksomhetsstyring. Hensikten er både å forbedre løsningene våre og å tilby best mulige tilbud, produkter og tjenester til våre kunder.
- Profilerings-, for eksempel når vi foretar kundeanalyse til markedsføringsformål eller overvåkning av transaksjoner for å avdekke svindel og andre straffbare handlinger.
- Transaksjonsklassifisering av dine utgifter og inntekter i kategorier for å gi deg en bedre oversikt og forståelse av privatøkonomien din.
- Automatisk overføring til din SpareBank 1-bank når du logger deg inn i mobilbanken, slik at du unngår å oppgi din banktilhørighet hver gang du logger inn.
- Utvikling av maskinlæringsmodeller for å bedre identifisere mistenkelige transaksjoner i forbindelse med bankenes lovpålagte antihvitvaskingsarbeid.
- Identifisere dine abonnementer eller andre faste utgifter som vi kan bistå deg med å avslutte.

Når vi behandler personopplysninger om deg med grunnlag i våre berettigede interesser, kan du protestere mot behandlingen. Les mer om retten til å protestere under [Dine rettigheter](#).

## Samtykke

I noen tilfeller vil vi be om ditt samtykke til å behandle personopplysninger. Et samtykke fra deg skal være frivillig, uttrykkelig og informert. Samtykke er et av

behandlingsgrunnlagene hvis vi skal behandle særlige kategorier personopplysninger (for eksempel helseopplysninger og fagforeningsopplysninger).

Dersom du har gitt samtykker til SpareBank 1, kan du når som helst trekke disse tilbake. Trekker du tilbake ditt samtykke, vil behandlingen opphøre og personopplysningene som er knyttet til samtykket vil slettes.

Samtykkene dine kan du skru av og på i mobilbanken eller nettbanken.

Samtykke for informasjonskapsler kan endres her.

For å trekke tilbake andre samtykker, kan du sende en e-post til bankens eller foretakets personvernombud.

## **Dette bruker vi personopplysninger til**

---

Formålet med å bruke dine opplysninger er i første rekke kundeadministrasjon og å oppfylle våre forpliktelser overfor deg. Vi bruker de også for å gi deg informasjon, tilbud og oppfylle våre rettslige forpliktelser.

### **Levere produkter og tjenester**

Vi vil behandle personopplysningene dine for å oppfylle forpliktelsene vi har påtatt oss for gjennomføring av oppdrag og tjenesteavtaler med deg. For å kunne sende deg fakturaer, gjennomføre betalingstransaksjoner på dine kontoer og svare på henvendelser fra deg vil vi eksempelvis ha behov for å behandle dine personopplysninger.

Behandlingsgrunnlag: Avtale, rettslig forpliktelse.

### **Kundeservice**

Vi ønsker å være tilgjengelig for våre kunder både digitalt og fysisk. Av den grunn er vi tilgjengelig for deg på e-post, chat, brev, telefon og andre kanaler du kan kontakte oss. Vi vil også gjennomføre digitale møter med deg, når du har avtalt dette med en kunderådgiver hos oss.

Starter du chat fra bankens nettside uten å være innlogget i nettbanken, er samtalen anonym. Chatten lagres for bruk i statistikk og evaluering av kundeservice, men kan ikke knyttes til deg som kunde. Chattene lagres i ett år.

Hvis du i løpet av chatten velger å snakke med en rådgiver, vil chatsamtalen gjøres tilgjengelig for denne rådgiveren. Formålet er å gi vedkommende en mulighet til å sette seg inn i din henvendelse før chatten fortsetter.

Hvis du starter en chat når du er innlogget i nettbanken, vil den bli lagret og knyttet til deg som kunde. Dette gjør vi for å kunne gi deg best mulig kundeservice når du er i kontakt med banken senere, og som dokumentasjon ved eventuelle tvistesaker.

Dersom du henvender deg til oss gjennom sosiale medier (som for eksempel Facebook), vil en av våre kunderådgivere kunne følge deg opp. Vi ber fortsatt om at du bruker de sikre kanalene på våre hjemmesider (link) om du har behov for å dele personopplysninger.

Behandlingsgrunnlag: [Berettiget interesse, avtale](#)

## Investerings tjenester

Når vi tilbyr investeringstjenester, er vi pålagt ved lov å gjøre lydopptak og lagre samtaler, møter og annen kundekommunikasjon. Ved fysiske rådgivningsmøter må vi skrive møtereferat. Slik dokumentasjon oppbevares i minst fem år for å dokumentere investeringstjenestene vi yter.

## Lydopptak av telefonsamtaler

Vi kan tidvis gjøre opptak av telefonsamtaler til og fra vårt kundesenter. Dette får du informasjon om før samtalen starter, slik at du har anledning til å reservere deg mot opptak. Opptaket vil kun brukes når du eller vi har behov for å dokumentere innholdet i samtalen.

For å kunne dokumentere meldinger om tap av kort, gjør vi lydopptak når meldingen om tap gjøres på telefon. Lydopptaket blir lagret i 18 måneder.

I enkelte tilfeller ønsker vi å foreta opptak av telefonsamtaler til opplæringsformål. Før samtalen starter vil du få beskjed om dette og gis mulighet til å reservere deg mot opptak.

Du kan be om innsyn i lydopptak ved å kontakte banken. Du må oppgi tidspunkt for når samtalen ble gjennomført og fra hvilket telefonnummer når du spør om innsyn. Behandlingsgrunnlag: [Berettiget interesse, rettslig forpliktelse](#).

## Markedsføring av våre produkter og tjenester

SpareBank 1 ønsker å gi våre kunder informasjon om produkter innenfor de produktkategoriene hvor det allerede finnes et avtaleforhold med banken og/eller det enkelte foretak. Banken/foretaket vil da benytte nøytrale personopplysninger som navn, kontaktopplysninger, fødselsdato og hvilke tjenester eller produkter kunden allerede har inngått avtale om.

Våre produkter deles i følgende kategorier:

- Betalingstjenester
- Spare- og innskuddsprodukter
- Lån og andre kreditter
- Pensjonsforsikring
- Skadeforsikring
- Personforsikring

Ved hjelp av personopplysninger, interesse- og brukergruppeprofiler tilpasser vi kommunikasjon, rådgivning og tilbud for at dette skal oppleves som relevant og nyttig. Opplysningene om deg kan også bli brukt i analyser og kundeundersøkelser, til utvikling og forbedring av produkter og tjenester og kundeservice. Analyser for markedsføringsformål som inkluderer transaksjonsdata, vil kun forekomme dersom du har samtykket til dette i nettbank eller mobilbank.

Du kan også se annonser fra oss på sosiale medier og andre nettsider, når vi kjøper annonseplass gjennom ulike medier.

### Kanaler for digital kundeservice og markedsføring

Nettsider: [Hjemmeside/nettbank](#), [Nyhetssenter](#), [Byttehelgen](#).

Apper: [Apper i App store](#), [Apper i Google Play](#)

Sosiale medier: [Facebook](#), [Instagram](#), [YouTube](#), [Twitter](#), [LinkedIn](#), Snapchat.

Andre kanaler: Nyhetsbrev, e-post, kundeundersøkelser

Dersom du har reservert deg mot markedsføring i Reservasjonsregisteret i Brønnøysund, vil vi selvsagt ta hensyn til dette.

### Facebook Pixel

Ved å benytte Facebook bildepixel på SpareBank 1s nettsider kan vi levere spesialtilpasset innhold fra SpareBank 1 i Facebooks kanaler. Dette innholdet vil være mer målrettet og relevant for brukeren. Facebook Pixel samler inn informasjon om din aktivitet.

### Adform script

Med Adform holder vi rede på hvilke annonser som skal vises, teller antall visninger, klikk og så videre. Dette gjøres anonymt og kan ikke spores tilbake til enkeltpersoner. Det er i dette systemet markedsmateriellet vårt ligger, og opplysningene som vi samler inn benyttes til å levere spesialtilpasset innhold og tilby relevante annonser på eksterne nettsider, for eksempel nettaviser.

### Google Ads og Adobe Advertising Cloud Search

I Google Ads og gjennom Adobe Advertising Cloud Search holder vi rede på hvilke annonser som skal vises, teller antall visninger og klikk, og ser om det blir foretatt en handling basert på annonsene. Opplysningene som vi samler inn benyttes til å levere spesialtilpasset innhold og tilby relevante annonser. Vi kan ikke koble kundedata opp mot plasseringen.

### Appnexus script, programmatisk kjøp

Programmatisk annonsering er automatisert kjøp og salg av nettannonser via en børs. Nettavisene legger annonseplasser (visninger) ut for salg på annonsebørsen, og som annonsør legger vi inn bud på hva vi ønsker å betale. Ved hjelp av scriptet kan vi sette kriterier som vi bruker i budgivningen og optimalisere annonsene.

Behandlingsgrunnlag: Samtykke, berettiget interesse.

### Sosiale medier

Sparebank 1 benytter seg av ulike sosiale medier som Facebook, Instagram, Youtube, Twitter, LinkedIn og Snapchat for å være tilgjengelige for våre kunder. I disse



kanalene deler vi nyttig informasjon og relevante saker og oppdateringer om SpareBank 1 i nærsamfunnene.

Dersom du har profil på et av de ulike sosiale mediene, må du også forholde deg til deres vilkår og personvernerklæring. Vi oppfordrer deg til å lese gjennom disse vilkårene.

Vi behandler og bruker også sammenstilte opplysninger om besøk og aktivitet på våre sider på sosiale medier til statistikk og analyse. Disse opplysningene kan ikke knyttes tilbake til enkeltpersoner.

All informasjon du gir til oss gjennom sosiale medier, for eksempel reaksjoner og kommentarer på våre innlegg, er ikke lagret hos oss, men hos det sosiale mediet siden vår er koblet til. Du kan når som helst slette opplysningene om deg selv, for eksempel dersom du sletter kommentarer du har lagt inn. Vær oppmerksom på at opplysningene ikke blir slettet dersom du bare avfølger siden vår.

Behandlingsgrunnlag: [Berettiget interesse](#).

## Kunde- og markedsundersøkelser

Vi behandler personopplysninger i forbindelse med markeds- og kundetilfredshetsundersøkelser. Når du har vært i kontakt med oss, spør vi deg for eksempel om hvordan opplevelsen din var. Tilbakemeldingene dine hjelper oss til å gi deg enda bedre produkter og tjenester. I tillegg kan vi måle effekten av forbedringstiltak og se på koblingen mellom kundetilfredshet og kundeatferd over tid.

Hvis du ikke vil dele denne typen opplysninger med oss, kan du la være å svare på undersøkelsen vi sender deg.

Behandlingsgrunnlag: [Berettiget interesse](#).

## Risikoklassifisering av kunder og kredittporteføljer

Vi bruker personopplysninger for å vurdere risiko ved salg av produkter og tjenester. Dette gir deg som kunde trygghet for at dine verdier blir tatt godt vare på.

I tråd med regler i finansforetaksloven, verdipapirhandelloven og CRR/CRD IV-forskriften vil vi behandle kredittopplysninger, søknadsopplysninger og andre opplysninger om deg for beregning av kapitalkrav for kredittrisiko. Slik behandling gjøres også i forbindelse med etablering av ditt kundeforhold og ved vurdering av hvilke tjenester og produkter som er egnet for deg.

Beregningene gjøres med egne modeller, arbeids- og beslutningsprosesser for kredittgivning og kredittstyring, kontrollmekanismer, IT-systemer og interne retningslinjer som er knyttet til klassifisering og kvantifisering av institusjonens kredittrisiko og annen relevant risiko. Personopplysninger kan i forbindelse med dette innhentes fra kredittopplysningsforetak. Til utvikling av modeller for risikovurdering og til utarbeidelse av individuelle kredittpolicyregler kan også informasjon fra gjeldsregister hentes inn.

Regler i medhold av finansforetaksloven, verdipapirhandelloven og CRR/CRD IV-forskriften medfører at foretak i konsern må utveksle kundeopplysninger for å oppfylle virksomhetens krav til styring, kontroll og rapportering. Særlig gjelder dette informasjon knyttet til mislighold av engasjement.

Behandlingsgrunnlag: [Rettslig forpliktelse](#)

## Forebygging og avdekking av straffbare handlinger

Vi behandler personopplysninger for å forebygge, avdekke, oppklare og håndtere bedrageri og andre straffbare handlinger mot deg, andre kunder eller oss.

I tillegg vil vi behandle personopplysninger for å forebygge og avdekke transaksjoner med tilknytning til utbytte fra straffbare handlinger eller med tilknytning til terrorfinansiering. Dette gjør vi fordi vi er pålagt undersøkelses- og rapporteringsplikt for mistenkelige transaksjoner etter hvitvaskingsloven, samt å foreta legitimasjonskontroll av alle våre kunder.

Vi er pålagt å rapportere mistenkelige opplysninger og transaksjoner etter hvitvaskingsloven til Økokrim v/Enheten for finansiell etterretning (EFE). Opplysningene vil bli innhentet fra, og kan bli utlevert til, andre banker og finansinstitusjoner, politiet og andre offentlige myndigheter.

Behandlingsgrunnlag: [Rettslig forpliktelse](#), [berettiget interesse](#).

## Sikkerhet

SpareBank 1 gjennomfører tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak for å sikre dine personopplysninger. SpareBank 1 jobber kontinuerlig med å sikre at dine personopplysninger er beskyttet. Dette gjøres gjennom tilgangsstyring, logging, kryptering, brannmur, adgangskontroll og kameraovervåking, samt andre tiltak som understøtter din sikkerhet og sikkerheten hos SpareBank 1. Vi har et eget styringssystem for informasjonssikkerhet, tilgangskontroll, avvikshåndtering og opplæring.

### Kameraovervåking

SpareBank 1 har kameraovervåking i våre lokaler og minibanker. Opptakene oppbevares inntil 90 dager hvis de ikke er utlevert til politiet eller banken har rett til å behandle opptakene til andre formål.

Behandlingsgrunnlag: [Rettslig forpliktelse](#). [Berettiget interesse](#)

### Logging

Din aktivitet i nettbanken og mobilbanken logges for å kunne spore tilbake til hvilke endringer som er gjort og av hvem, for eksempel der det er en feil i systemene eller det skjer et sikkerhetsbrudd. Tilsvarende logging skjer i våre interne systemer der vi behandler dine personopplysninger. For å kunne identifisere eller forebygge eventuell ikke-ønsket aktivitet i eller mot banken, har SpareBank 1 en berettiget interesse av å logge denne trafikken. Slik logging skjer i et omfang som er strengt nødvendig og forholdsmessig for å sikre nett- og informasjonssikkerheten.

Med noen enkle grep kan du også øke sikkerheten rundt dine egne personopplysninger selv. Les om Sikker bruk av nettbank og mobilbank, Slik sikrer du kortet ditt og 10 råd mot ID-tyveri.

Behandlingsgrunnlag: [Avtale](#), [rettslig forpliktelse](#), [berettiget interesse](#).

## Pålogging i mobil- og nettbank

Når du benytter deg av SpareBank 1 sine elektroniske tjenester, kan vi identifisere den datamaskinen eller mobile enheten du bruker til å utføre banktjenesten, registrere brukeradferd og brukermiljø, datamaskinens/enhetens tilstand o.l. Denne informasjonen vil SpareBank 1 bruke for å kontrollere at det er rett person som benytter den aktuelle tjenesten. Behandlingen av dine personopplysninger ved bruk av BankID er beskrevet i [avtalevilkår for BankID \(pdf\)](#) og i [BankID sin personvernerklæring](#).

SpareBank 1 verken lagrer eller behandler biometrisk informasjon slik som fingeravtrykk og ansiktsgjenkjenning på telefon om du velger å bruke dette for pålogging i våre tjenester. Denne dataen blir kun lagret lokalt på mobiltelefonen din og blir ikke sendt til SpareBank 1. Behandling av dine biometriske data på telefonen håndteres av produsentene (Apple, Google, Huawei, Samsung, osv.). For nærmere informasjon om bruk og lagring av biometrisk data må du derfor se på produsentenes personvernerklæring.

Det er opp til deg som kunde hvilken påloggingsløsning (pinkode eller biometri) du ønsker å ta i bruk.

Behandlingsgrunnlag: [Avtale](#), [rettslig forpliktelse](#), [berettiget interesse](#).

## Testing og utviklingsformål

SpareBank 1 jobber kontinuerlig med å forbedre og videreutvikle våre systemer, tjenester og produkter. For å kunne ivareta personopplysningssikkerheten og sikre at våre løsninger fungerer som de skal, er vi avhengig av å kunne benytte data til test- og utviklingsformål. Hovedregelen er at det kun skal brukes fiktive eller anonymiserte data, men enkelte ganger er vi avhengig av å bruke reelle kundedata for å sikre funksjonalitet og sikkerhet.

Behandlingsgrunnlag: For å tilby våre kunder gode løsninger er vi avhengig av å utvikle og teste nye løsninger før vi går i produksjon med dem. Denne behandlingen har vi vurdert at ligger så tett opp mot det opprinnelige formålet vi har om å levere produkter og tjenester til våre kunder. I dette tilfelle har vi dokumentert dette i en såkalt forenlighetsvurdering.

## Statistikk til offentlige og private virksomheter

I SpareBank 1 behandler vi personopplysninger for å tilby statistikk til offentlige og private virksomheter. Statistikken vi deler med disse virksomhetene vil være sammenstilte data som ikke vil kunne knyttes til deg som person. Statistikken vil eksempelvis ta utgangspunkt i demografiske opplysninger, produktopplysninger og transaksjonsopplysninger. Virksomhetene kan kun benytte statistikken til å forbedre varer, tjenester, kommunikasjon og tilbud til forbrukere.

Eksempler på statistikk kan være tidspunkt på dagen det er flest mennesker i matbutikken, hvor mange kunder som bor i enebolig eller hva gjennomsnittspersoner i en kommune betaler i strøm, telefonabonnement eller matforbruk.

Behandlingsgrunnlag: [Berettiget interesse](#).

## Automatiserte avgjørelser og profilering

### Automatiserte avgjørelser

I noen tilfeller bruker vi automatiserte avgjørelser for å vurdere om vi skal inngå eller gjennomføre en avtale med deg, for eksempel når du kjøper låneprodukter eller får rådgivning via bankens hjemmeside.

Med automatiserte avgjørelser menes avgjørelser som foretas utelukkende av dataprogrammer uten menneskelig innblanding eller påvirkning. Hvis automatiserte avgjørelser vil ha rettslige følger for deg eller på annen måte påvirke deg i betydelig grad, kan vi bare benytte oss av dem dersom:

- Det er nødvendig for å inngå eller gjennomføre en avtale med deg.
- Du har samtykket til det.

Du vil få informasjon fra oss dersom vi foretar en automatisert avgjørelse. Du kan be om å få den automatiserte avgjørelsen overprøvd av en saksbehandler, be om forklaring på avgjørelsen som er tatt eller bestride avgjørelsen.

Behandlingsgrunnlag: [Berettiget interesse](#)

### Profilering

Profilering er en form for automatisert behandling av dine personopplysninger. Vi benytter profilering og datamodellering til blant annet å tilby deg spesifikke

tjenester og produkter som er i tråd med dine preferanser, forhindre hvitvasking av penger, fastsette priser på visse tjenester og produkter, avdekke svindel og risiko for svindel, vurdere sannsynligheten for mislighold, verdivurdering av eiendeler, samt til markedsføringsformål. Du har rett til å protestere mot slik profilering.

Behandlingsgrunnlag: [Berettiget interesse](#)

## Utlevering av personopplysninger

---

Noen ganger deler vi opplysninger om deg med andre som har rett til å bruke dem, for eksempel offentlige myndigheter, leverandører av betalingstjenester eller selskaper i SpareBank 1-alliansen. Det kan være for å oppfylle vår avtale med deg, rettslige forpliktelser eller ivareta våre legitime interesser. Før vi deler personopplysninger, sørger vi alltid for at vi følger de aktuelle bestemmelsene om taushetsplikt som gjelder i SpareBank 1 som finansforetak.

### Internt i SpareBank 1

Bankene og foretakene i SpareBank 1 har taushetsplikt om kundeopplysninger. Som hovedregel gjelder denne taushetsplikten også mellom foretakene i SpareBank 1. Likevel kan foretakene i SpareBank 1 utlevere visse personopplysninger med hverandre der det er tillatt i lov. Dette kan være:

- Kontaktopplysningene dine
- Fødselsdatoen din
- Opplysninger om hvilket SpareBank 1-selskap du er kunde i samt hvilke tjenester og produkter du har inngått avtale om.

Hvis du vil ha mer relevante råd og tilbud fra oss, kan du samtykke til at foretakene i SpareBank 1 kan dele flere opplysninger om deg. [Samtykkene finner du i mobilbanken og i nettbanken.](#)

### Til offentlige myndigheter

SpareBank 1 er etter lov i mange tilfeller pålagt å utlevere personopplysninger til offentlige myndigheter. Eksempler på dette kan være utlevering til skattemyndigheter, NAV, domstolene, politiet, tilsynsmyndigheter, Økokrim og

offentlige nemnder. Registrerte personopplysninger vil kun bli utlevert til offentlige myndigheter når dette følger av lovbestemt opplysningsplikt eller opplysningsrett.

## Til private virksomheter

I overensstemmelse med lov kan personopplysninger utleveres til andre banker, forsikringsselskaper, finansforetak og samarbeidspartnere. Et eksempel kan være om du vil se kontoinformasjonen din i en annen bank, eller om du ønsker å se din forsikring fra Fremtind i mobilbanken.

Ved betalinger til eller fra utlandet utleverer vi tilhørende personopplysninger til den utenlandske banken. Det er lovene i mottakerlandet som bestemmer i hvilken grad opplysningene utleveres til offentlige myndigheter eller kontrollorganer. For eksempel for å ivareta mottakerlandets skatte- og avgiftslovgivning, tiltak mot hvitvasking av penger eller terrorfinansiering.

Hvis du misligholder kredittavtalene dine, kan opplysningene utleveres til et inkassoselskap for å inndrive det misligholdte kravet på vegne av kreditor. Kravet kan også bli solgt til et inkassoselskap som da overtar som kreditor for kravet.

## Om utenlandske skatteforpliktelser

Norge har inngått avtaler med flere land om gjensidig skatterapportering for å bekjempe skatteunndragelser og internasjonal skattekriminalitet. Avtalene omtales ofte som CRS (Common Reporting Standard) og FACTA (Foreign Account Tax Compliance Act). I henhold til disse avtalene er norske finansinstitusjoner forpliktet til å identifisere og rapportere personer, selskaper og andre enheter som er bosatt eller hjemmehørende i utlandet til norske skattemyndigheter. Du finner mer informasjon om CRS og FATCA hos [Skatteetaten](#).

## Bruk av databehandlere

SpareBank 1 benytter tredjeparter til å levere tjenester til deg som kunde. Dersom disse tredjepartene behandler dine personopplysninger, vil disse være våre databehandlere. For eksempel benytter SpareBank 1 seg av flere skytjenester for å levere velfungerende tjenester til deg som kunde.

SpareBank 1 inngår databehandleravtaler med alle virksomheter som behandler personopplysninger på våre vegne. Avtalen regulerer hvordan databehandleren kan bruke personopplysninger de får tilgang til. SpareBank 1 vil kun benytte databehandlere som garanterer at de vil etterleve personopplysningsloven og GDPR.

I dag bruker SpareBank 1 ulike typer databehandlere, eksempelvis:

- SpareBank 1 Utvikling – vårt eget IT- og utviklingsselskap som leverer tjenester til hele SpareBank 1-alliansen.
- Amazon (AWS) – plattform der vi bygger digitalbanken, finansplattformen m.m.
- TietoEvry – en av SpareBank 1 sine største underleverandører av kjernebank og andre betalingssystemer
- Microsoft – til blant annet Teams-møter med deg, eller generell e-postkorrespondanse

## Overføring ut av EU/EØS

SpareBank 1 ønsker først og fremst å kun benytte databehandlere som holder til i EU/EØS. Hvis SpareBank 1 benytter leverandører utenfor EU/EØS-området, vil vi forsikre oss om at følgende vilkår er oppfylt for å sikre at personvernet og rettighetene til våre kunder er godt ivaretatt:

- Det foreligger et godkjent overføringsgrunnlag for overføringen av personopplysninger til et tredjeland, for eksempel bruk av standardkontrakter (EUs standardklausuler) som er godkjent av EU-kommisjonen, databehandleren har gyldige bindende konsernregler (BCR), eller EU-kommisjonen har besluttet at det foreligger et tilstrekkelig beskyttelsesnivå i det aktuelle landet.
- Beskyttelsesnivået for behandlingen av personopplysningene i et tredjeland er vurdert at tilsvarer beskyttelsesnivået i EU/EØS, som følge av gitte tekniske og/eller organisatoriske tiltak.



## Hvor lenge oppbevarer vi dine personopplysninger?

---

Vi lagrer dine personopplysninger så lenge det er nødvendig for de formål de ble samlet inn og behandlet for, med mindre lov eller forskrift krever at vi lagrer dem lenger.

### Så lenge det er nødvendig

Som hovedregel beholder vi personopplysningene dine så lenge det er nødvendig for å oppfylle en avtale du har inngått med oss, eller i henhold til krav til oppbevaringstid i lover og forskrifter. Etter det blir de slettet eller anonymisert.

I de tilfeller der oppbevaring av personopplysningene dine er basert utelukkende på et samtykke fra deg, og du trekker samtykket ditt tilbake, vil vi slutte å samle inn opplysninger basert på samtykket og slette opplysningene så raskt som mulig.

### Eksempler på oppbevaringstider

- Tilbud: opptil 6 måneder etter at kunden mottok tilbudet
- Dokumentasjon som er innhentet og utarbeidet for å forebygge og avdekke hvitvasking og terrorfinansiering: 10 år etter gjennomført transaksjon eller avsluttet kundeforhold
- Opplysninger vi er pålagt å oppbevare henhold til bokføringsloven og bokføringsforskriften: opptil 10 år
- Lydopptak av investeringstjenester: minst 5 år, og dersom det anses nødvendig inntil 13 år.
- Opplysninger som er innhentet for beregning av regulatoriske kapitalkrav for kredittrisiko (såkalt intern ratingbasert tilnærming): Opptil 50 år (Opplysningene oppbevares adskilt med streng tilgangskontroll.)
- Dokumentasjon og historikk knyttet til gjennomføringen av en avtale med deg: opptil 13 år etter avsluttet kundeforhold (dette tilsvarer den perioden du på nærmere angitte vilkår kan rette krav mot oss under avtalen din, såkalt foreldelsesfrist)
- Opplysninger som er innhentet fra deg i forbindelse med samtale om sperring av kort eller behov for nødkapital ved frastjålet lommebok: 3 år

- Backup av logger: Oppbevares så lenge det er hensiktsmessig for den enkelte tjeneste (Backup-loggene oppbevares adskilt med streng tilgangskontroll.)
- Dine opplysninger: Tilgjengelig for kunderådgivere i to år etter at du har avsluttet ditt kundeforhold. Du har rett til å protestere mot dette.

## Slik bruker vi informasjonskapsler (cookies) og analyseverktøy

---

Det er viktig for oss at du føler deg trygg når du besøker nettsiden vår, samtidig som vi kan yte vårt beste for å gi deg det du trenger.

### Hva er informasjonskapsler (cookies)?

Vi bruker informasjonskapsler (cookies) i våre digitale kanaler: nettsider, mobilbank og nettbank.

Informasjonskapsler er små biter data som nettleseren eller appen lagrer på datamaskinen eller mobiltelefonen din. En informasjonskapsel tilhører et bestemt nettsted, og kan derfor ikke leses av andre nettsteder.

Bruker du våre nettsteder uten å identifisere deg vil cookiesamtykket kun gjelde den enheten (som mobil eller pc) du er på. Ved innlogging i mobil- eller nettbanken, kan du velge å la svaret fra enheten også gjelde deg som kunde.

Du kan selv velge hvilke kategorier av informasjonskapsler vi kan bruke.

### Analyseverktøy og statistikk gjør oss bedre

Vi bruker ulike analyseverktøy basert på hva du har samtykket til. Ulike analyseverktøy brukes for eksempel til å

- Samle statistikk om bruksmønstrene dine.
- systematisere statistikk og bygge segmenter for relevant innhold i våre kanaler, for eksempel på nettsidene, i apper, på sosiale medier og gjennom annonser
- Teste og presentere relevant innhold for deg.

Vi bruker i tillegg verktøy for å forvalte og behandle data.

## Produktutvikling og analyser

SpareBank 1 kan samle inn opplysninger om deg som brukes til analyse av hvordan du som kunde bruker SpareBank 1 sine tjenester på digitale flater og i øvrige kommunikasjonskanaler. Denne informasjonen benyttes også for å identifisere mulig etterspørsel etter nye produkter og tjenester, og for å forbedre funksjonaliteten i eksisterende produkter og tjenester.

Noen eksempler hvor vi anvender analyse:

- For å fastsette prisnivå
- For å vurdere og overvåke kredittrisiko
- For personlig tilpasning av våre nettsider
- For å hindre og avdekke svindel
- For å analysere trafikk på nettsteder og bruk av e-post og SMS
- For personlig tilpasning av informasjon og relevante annonser

Du kan lese mer om [vår bruk av informasjonskapsler \(cookies\) her](#).

Behandlingsgrunnlag: [Berettiget interesse](#).

## Cookies, piksler og script vi bruker

### Tekniske informasjonskapsler

For at nettsidene skal fungere, må vi bruke tekniske informasjonskapsler. Disse kan derfor ikke slås av.

### Funksjonelle informasjonskapsler

For at du skal slippe å gjøre de samme valgene hver gang du er på nettsidene våre, bruker vi funksjonelle informasjonskapsler. De lagrer opplysninger om din bruk av nettsidene og hvilke innstillinger du har valgt.

### Informasjonskapsler som lagrer statistikk

For at nettsidene skal bli bedre og enklere, bruker vi informasjonskapsler som lagrer statistikk og analyser. Denne informasjonen hjelper oss til å forstå hvordan nettsidene blir brukt, noe som gjør at vi kan forbedre oss.

## Informasjonskapsler for tilpasset markedsføring

For at du skal få innhold som er tilpasset deg, bruker vi informasjonskapsler som samler informasjon om ditt bruksmønster og dine interesser. Dette gjør at vi kan gi deg mer relevant og tilpasset markedsføring, også gjennom våre samarbeidspartnere. Dette gjør vi i flere kanaler, for eksempel på nettsidene våre og i sosiale medier.

## Oversikt over informasjonskapsler

I tillegg til informasjonskapsler bruker vi piksler og script fra tredjeparter. Dette er kodesnutter som lar oss analysere bruken din på tvers av sosiale medier og våre kanaler, og vi bruker dette til å gi deg mer relevant markedsføring.

Du kan selv velge hvilke kategorier av informasjonskapsler vi kan bruke.

Slå av og på informasjonskapsler

## Spørsmål og klager

---

Hvis du mener vi bryter personvernreglene eller er misfornøyd med behandlingen av din henvendelse, oppfordrer vi deg til å ta kontakt med oss, slik at vi kan gi svar og avklare eventuelle misforståelser.

### Kontaktinformasjon

Hvis du lurer på noe om denne personvernerklæringen eller vår behandling av dine personopplysninger, kan du [sende en e-post til bankenes eller foretakenes personvernombud](#).

### Klage til Datatilsynet

Du har også rett til å klage til Datatilsynet. Informasjon om det finner du på [Datatilsynets nettsider](#).

## Endringer i personvernerklæringen

---

Med jevne mellomrom må vi oppdatere personvernerklæringen for å gi deg rett informasjon om hvordan vi behandler personopplysningene dine.

### Oversikt over endringer

Her får du en oversikt over endringer som gjøres i personvernerklæringen.

Endring	Dato
Nødvendige justeringer og presiseringer i avsnittet om informasjonskapsler.	17. Juni 2022
Nødvendige justeringer og presiseringer i tråd med utvikling av våre tjenester, produkter og nettsider.	8. mars 2021
Nødvendige justeringer og presiseringer i tråd med utvikling av våre tjenester, produkter og nettsider.	27. mars 2023