



# Persónuverndaryfirlýsing Arion banka

1. Um persónuverndaryfirlýsinguna
2. Upplýsingar um ábyrgðaraðila
3. Persónuupplýsingar sem bankinn safnar um viðskiptavin
4. Í hvaða tilgangi eru persónuupplýsingar unnar og á grundvelli hvaða heimildar?
5. Sjálfvirk ákvarðanatoka og gerð persónusniðs
6. Hvert er persónuupplýsingum miðlað?
7. Hversu lengi geymum við gögnin?
8. Réttindi viðskiptavinar
9. Hvernig tryggjum við öryggi persónuupplýsinga?
10. Hvernig er hægt að hafa samband við bankann vegna persónuverndar?
11. Hvernig uppfærum við eða breytum persónuverndaryfirlýsingunni?

## 1. Persónuverndaryfirlýsinguna

Einn af hornsteinum Arion banka er að koma hreint fram. Persónuvernd viðskiptavinar skiptir bankann miklu máli og er lögð sérstök áhersla á að persónuupplýsingar séu unnar með lögmætum, sanngjörnum og gagnsæjum hætti.

Í persónuverndaryfirlýsingunni er m.a. að finna útskýringar á því hvaða persónuupplýsingum bankinn safnar, hvenær og hvers vegna, hve lengi má ætla að upplýsingarnar verði geymdar, hvert upplýsingunum kann að verða miðlað og með hvaða hætti er gætt að öryggi þeirra. Einnig er að finna upplýsingar um réttindi viðskiptavinar vegna þeirra persónuupplýsinga sem bankinn vinnur.

Arion banki meðhöndlar og vinnur með persónuupplýsingar um viðskiptavin í samræmi við [lög nr. 90/2018, um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga](#). Bankinn leggur áherslu á að hafa persónuverndaryfirlýsingu sína gagnorða, skýra og í einföldu máli.

## 2. Upplýsingar um ábyrgðaraðila

Ábyrgðaraðili er Arion banki hf., Borgartúni 19, 105 Reykjavík, kt. 581008-0150. Arion banki er alhliða banki sem veitir þjónustu m.a. á sviði sparnaðar, lánveitinga, eignastýringar, fyrirtækjaráðgjafar og markaðsviðskipta. Arion banki rekur útibú, afgreiðslur og hraðbanka víðsvegar um landið. Arion banki hefur starfsleyfi sem viðskiptabanki samkvæmt lögum um fjármálafyrirtæki, nr. 161/2002 og sætir eftirliti Fjármálaeftirlitsins, í samræmi við lög um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi, nr. 87/1998 (sjá vefsíðu Fjármálaeftirlitsins, [www.fme.is](http://www.fme.is)). Arion banki er m.a. skráður í fyrirtækjaskrá, hlutafélagaskrá, firmaskrá og skrá Fjármálaeftirlitsins yfir fjármálafyrirtæki. Frekari upplýsingar um starfsemi Arion banka má finna á vefsíðu bankans: [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is).

## 3. Persónuupplýsingar sem bankinn safnar um viðskiptavin

Bankinn safnar persónuupplýsingum frá viðskiptavini til þess að geta boðið honum vörur og þjónustu. Að jafnaði er um að ræða almennar persónuupplýsingar eins og nafn, kennitölu, heimilisfang, símanúmer, IP-tölu, aðsetur og upplýsingar um vörur og þjónustu sem viðskiptavinur hefur þegar nýtt sér hjá bankanum eða notað áður. Í ákveðnum tilvikum safnar bankinn svokölluðum viðkvæmum persónuupplýsingum um viðskiptavin eins og upplýsingum um þjóðerni og heilsufar. Bankinn safnar einnig persónuupplýsingum um viðskiptavin þegar hann hefur samband við bankann í þeim tilgangi að fá þjónustu eins og með símtali til þjónustuvers, með tölvupósti, netspjalli, heimsókn í útibú, á vefsíðu bankans, í netbanka eða í Arion appinu. Þá fær bankinn afhentar persónuupplýsingar frá þriðja aðila þegar slíkt telst nauðsynlegt og þriðji aðili hefur heimild til að afhenda bankanum upplýsingar, t.d. Þjóðskrá Íslands eða Creditinfo. Betur er gerð grein fyrir söfnun persónuupplýsinga um viðskiptavin í 4. kafla.



### 3.1 Flokkar persónuupplýsinga

Bankinn flokkar persónuupplýsingar eftir tegundum til þess að geta öðlast yfirsýn yfir tegundir persónuupplýsinga sem bankinn vinnur með. Hér á eftir má sjá lýsingu á helstu flokkum persónuupplýsinga:

**Auðkennisupplýsingar:** Hvers konar skilríki sem bera kennsl á viðskiptavin, t.d. afrit af vegabréfi, ökuskrírteini eða rafræn auðkenni.

**Grunnupplýsingar:** Nafn, kennitala, heimilisfang, símanúmer, netfang og aðrar grunnupplýsingar, s.s. upplýsingar um lögraðamann í tilviki einstaklings, upplýsingar um tengda lögaðila og hlutverk einstaklings hjá lögaðila, t.d. prókúruhafi og skiptastjóri.

**Fjölskylduhagir:** Hjúskaparstaða, maki, börn og tengdir aðilar.

**Fjárhagsupplýsingar:** Viðskiptasaga, velta, hreyfingar á reikningum og staða reikninga, reikningsnúmer, greiðslukortaupplýsingar, vaxtakjör, sjálfsafgreiðsluheimildir, tekjur, fjárhagsskuldbindingar, vanskil, láns hæfismat, greiðslumat o.fl.

**Samningsupplýsingar:** Atriði er varða samninga sem viðskiptavinur hefur gert við bankann og upplýsingar um vörur og þjónustu sem veittar eru viðskiptavini svo hægt sé að framfylgja ákvæðum samninga. Hér er átt við upplýsingar um afborganir, notkun hraðbanka, umsóknir um vöru og þjónustu, vexti, þjónustugjöld, fjárfestingamarkmið sem t.d. er aflað í tengslum við einkabankapjónustu, fyrirmæli um verðbréfavíðskipti, undirrituð skjöl o.fl.

**Upplýsingar um uppruna eigna og fjármagns:** Hér er t.d. átt við upplýsingar varðandi viðskiptaaðila, viðskiptastarfsemi og hvernig fjármuna hafi verið aflað.

**Upplýsingar vegna áreiðanleikakönnunar:** Upplýsingar sem gera bankanum kleift að framkvæma áreiðanleikakönnun á grundvelli laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka og að tryggja framfylgni við alþjóðlegar refsiaðgerðir (e. international sanctions) þ.m.t. ganga úr skugga um að tilgangur og eðli viðskiptasambands sé í samræmi við lög og hvort viðskiptavinur sé í áhættuhópi vegna stjórn málatengsla.

**Upplýsingar sem verða til þegar lögboðnum fyrirspurnum stjórnvalda er svarað:** Hér er t.d. átt við upplýsingar til ríkisskattstjóra vegna skattframtala eða staðgreiðsluskila og upplýsingar til skattrannsóknarstjóra og héraðssaksóknara vegna rannsóknar mála. Hér geta fallið undir upplýsingar um tekjur, skuldastöðu, kröfur o.fl.

**Samskiptaupplýsingar:** Upplýsingar sem bankinn fær frá viðskiptavini með t.d. bréfi eða tölvupósti, og/eða úr samræðum við viðskiptavin, hvort heldur í útibúi, í gegnum þjónustuver, á samfélagsmiðlum eða netspjalli.

**Tæknilegar upplýsingar:** Upplýsingar um búnað viðskiptavinar sem hann notar til að tengjast bankanum í netbanka og Arion appi. Afleidd gögn af þeirri tengingu eru t.d. IP-tala, útgáfa af stýrikerfi og framkvæmdar aðgerðir.

**Upplýsingar um hegðun og notkun:** Upplýsingar um hvernig viðskiptavinur notar vörur og þjónustu bankans, hve oft hann notar þjónustuna, tegundir þjónustu, kjörstillingar viðskiptavinar, niðurstöður úr könnun, áhugamál viðskiptavinar og smekkur. Þannig hefur



bankinn tækifæri til að bæta þjónustupætti sína ásamt því að geta fylgst með öryggi.

**Opinberar upplýsingar:** Upplýsingar frá Þjóðskrá Íslands, fasteignaskrá, ökutækjaskrá, hlutafélagaskrá og öðrum opinberum skrám. Einnig upplýsingar sem hægt er að fá aðgengi að hjá fjárhagsupplýsingastofu eins og Creditinfo og opinberar upplýsingar á netinu.

**Myndbandsupptökur og hljóðritun símtala:** Eftirlitsmyndavélaupptökur af starfsstöðvum og við hraðbanka. Hljóðritun símtala.

**Viðkvæmar persónuupplýsingar:** Upplýsingar um þjóðernislegan uppruna, stjórn mála-skoðanir, aðild að verkalýðsfélagi, heilsufarsupplýsingar, fingraför og andlitsauðkenni.

**Samþykki:** Einstök samþykki eins og veitt eru vegna vefköku.

**Upplýsingar sem tengjast tryggingum:** Upplýsingar um fjölskyldustærð, lögráðamann, réttthafa trygginga, hver sé hinn vátryggði, erfingjar, tjónasaga, bílnúmer, fastanúmer fasteignar, o.fl. Arion banki selur tryggingar Varðar og aflar þessara upplýsinga við slík tilefni.

**Umsækjendaupplýsingar:** Nafn, kennitala, heimilisfang, símanúmer, netfang, menntun og hæfni, starfsreynsla, þjóðerni, fötlun.

### 3.2 Persónuupplýsingar sem einstaklingur afhendir bankanum

Í upphafi viðskiptasambands safnar bankinn *grunnupplýsingum*, *auðkennisupplýsingum* og *upplýsingum vegna áreiðanleikakönnunar* fyrir viðskiptavin. Í framhaldinu lætur einstaklingur af hendi *fjárhagsupplýsingar* og aðrar upplýsingar sem þörf er á svo unnt sé að afhenda þá vöru eða veita þá þjónustu sem hann óskar eftir, t.d. upplýsingar um greiðslur, s.s. fjárhæð þeirra, tegund og hver móttakandi er. Einnig afhendir einstaklingur sem sækir um lán hjá bankanum fjárhagsupplýsingar sem þörf er á til að hægt sé að meta lánshæfi og greiðslugetu viðskiptavinar, s.s. yfirlit yfir launagreiðslur og eigna- og skuldastöðu. Bankinn safnar *upplýsingum um hegðun og notkun* einstaklings auk upplýsinga sem eru veittar af einstaklingi þegar hann tekur þátt í markaðsrannsókn og/eða þjónustukönnun.

Bankinn skráir og varðveitir samskipti einstaklings og bankans í samræmi við lög, reglur bankans og yfirlýsingu þessa. Þegar einstaklingur nýtir sér rétt sinn til þess að flytja eigin persónuupplýsingar frá öðrum ábyrgðaraðila til bankans, t.d. Meniga sem sendir persónuupplýsingar til bankans, þá er hann að afhenda bankanum persónuupplýsingar um sig.

Ef einstaklingur vill ekki afhenda bankanum persónuupplýsingar sem bankanum er nauðsynlegt að afla eða andmælir vinnslu þeirra getur það haft áhrif á hvort eða hvernig bankinn veiti einstaklingnum þjónustu.

### 3.3. Persónuupplýsingar sem verða til hjá bankanum

Hjá bankanum verða til persónuupplýsingar um viðskiptavin í tengslum við það þegar bankinn veitir samningsbundna þjónustu eða sinnir lögbundnu eftirliti. Hér er átt við upplýsingar



eins og hvaða vöru og þjónustu viðskiptavinur er með frá bankanum, hvaða útibú og hraðbanka hann notar, hvenær hann skráði sig inn í netbanka og Arion appið, hvenær hann heimsótti vefsíðu bankans, IP-tala og auðkennisupplýsingar, hvernig hann hefur átt samskipti við bankann, hvaða ráðgjöf hann hafi hlotið, greiðslusögu, hreyfingayfirlit reikninga, upplýsingar um launagreiðendur og launagreiðslur, upplýsingar um kaup og sölu verðbréfa, hvaða þjónustu viðskiptavini hafi verið boðin og hverjar séu hans óskir sem og upplýsingar sem varpa ljósi á hvort um sviksemi eða óeðlileg viðskipti er að ræða.

### 3.4 Hljóðritun og rafræn vöktun

Bankinn varðveitir hljóðritanir símtala í samræmi við innri reglur bankans um rafræna vöktun. Símtöl eru hluti af öryggiskerfi bankans og sækja lagastoð í persónuverndarlögin. Samkvæmt innri reglum bankans er sérstaklega skilgreint hvaða borðsímur og farsímur eru hljóðritaðir og hve lengi skuli geyma samtölin. Geymslutíminn er 5 ár ef um er að ræða fyrirmæli vegna verðbréfaviðskipta en annars í 90 daga. Þegar geymslutíminn er liðinn eyðist símtalið sjálfkrafa. Rafræn vöktun fer fram með eftirlitsmyndavélum á starfsstöðvum og við hraðbanka bankans. Tilgangur vinnslunnar er að tryggja öryggi og lágmarka svikahættu.

### 3.5 Persónuupplýsingar sem þriðji aðili afhendir bankanum

Bankinn fær afhentar persónuupplýsingar frá þriðju aðilum. Bankinn aflar upplýsinga frá umboðsmönnum sem viðskiptavinur hefur tilnefnt. Til að vinna gegn sviksemi, uppræta peningabætti og fjármögnun hryðjuverka eru fengnar upplýsingar frá þekktum gagnaveitum sem hafa heimild til sinnar starfsemi og nýttar eru við framkvæmd áreiðanleikakönnunar. Dæmi um þriðju aðila sem afhenda bankanum upplýsingar um einstaklinga eru Þjóðskrá Íslands, fasteignaskrá, hlutafélagaskrá, Creditinfo, ríkisskattstjóri og tollstjóri. Þriðju aðilar afhenda þær upplýsingar til bankans sem hann þarf og þeim er heimilt að afhenda. Mismunandi er hvort þeir aðilar hafi til þess sjálfstæða heimild eða hvort viðskiptavinur hafir veitt þeim samþykki. Bankinn safnar þá upplýsingunum fyrir hönd viðskiptavinar, svo sem skattframtal við úrvinnslu lánsúmsóknar. Bankinn fær upplýsingar um viðskiptavin í þeim tilgangi að tryggja að upplýsingar um hann séu áreiðanlegar þannig að þær endurspegli rétta fjárhagsstöðu hans. Bankinn aflar einnig persónuupplýsinga sem eru birtar opinberlega enda er vinnsla þeirra almennt heimil, t.d. úr Lögbirtingablaðinu.

## 4. Í hvaða tilgangi eru persónuupplýsingar unnar og á grundvelli hvaða heimildar?

Bankinn þarf ávallt að hafa heimild til vinnslu persónuupplýsinga sem hann býr yfir um viðskiptavin. Í þessum kafla er fjallað um tilgang og heimildir fyrir vinnslu.



#### 4.1 Vegna framkvæmdar samnings

Bankanum getur reynst nauðsynlegt að vinna með persónuupplýsingar viðskiptavinar í þeim tilgangi að veita þjónustu sem byggir á samningi milli hans og bankans. Heimild slíkrar vinnslu er því t.d. að finna í skilmálum samninga eins og lánaskilmálum og greiðslukortaskilmálum sem og almennum viðskiptaskilmálum. Bankinn vinnur því persónuupplýsingar viðskiptavinar eftir að til viðskipta er stofnað til þess að efna samninginn. Óski viðskiptavinar eftir frekari þjónustu þarf bankinn að nýju að vinna með persónuupplýsingar hans.

Eftirfarandi eru dæmi um vinnslu á þessum grundvelli:

- Beiðni um útgáfu debet- eða kreditkorts
- Stofnun aðgangs að netbanka
- Gerð greiðslu- og lánshæfismats
- Stofnun innlánsreiknings

#### 4.2 Til að uppfylla lagaskyldu

Bankanum ber skylda til þess að safna, geyma og miðla persónuupplýsingum á grundvelli laga, reglugerða, dómsúrskurða, stjórnvaldsúrskurða, leiðbeinandi tilmæla á fjármála-markaði og annarra fyrirmæla stjórnvalda. Þá geta yfirvöld eins og Fjármálaeftirlitið,

Seðlabanki Íslands, Embætti héraðssaksóknara eða ríkisskattstjóri og tollgæsluyfirvöld óskað eftir upplýsingum frá bankanum um viðskiptavin, liggi fyrir skýr lagaheimild. Bankanum ber skylda til að verða við slíkum beiðnum og eftir atvikum að veita yfirvöldum aðgang að starfsstöðvum og upplýsingakerfum bankans í þeim tilgangi.

Eftirfarandi eru dæmi um vinnslu á þessum grundvelli:

- Framkvæmd lánshæfis- og greiðslumats, við mat á eiginfjárhlutfalli bankans og vegna tryggingaáhættu
- Áreiðanleikakönnun einstaklinga á grundvelli laga um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka
- Greining og rannsókn á málum er varða peningabætti, fjármögnun hryðjuverka, fjársvik og annars konar refsiverða háttsemi
- Lögboðið innra eftirlit
- Varðveisla tiltekinna persónuupplýsinga á grundvelli laga um ársreikninga, laga um bókhald og laga um verðbréfavíðskipti

Á bankanum hvílir einnig lagaskylda til þess að varðveita tilgreind persónugreinanleg gögn, s.s. vegna laga um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, laga um bókhald og vegna upplýsingagjafar til eftirlitsaðila eða annarra opinberra aðila.



### 4.3 Vegna lögmætra hagsmuna

Bankinn hefur lögmæta hagsmuni af því að vinna með persónuupplýsingar viðskiptavinar til að þróa vörur og þjónustu bankans svo mæta megi sem best þörfum og væntingum viðskiptavina og til þess að vera samkeppnishæfur. Slík vinnsla fer ekki fram ef grundvallaréttindi og frelsi einstaklings um persónuvernd vegur þyngra en hagsmunir af vinnslunni. Bankinn vinnur með ýmsar persónuupplýsingar og greinir viðskiptavini m.a. út frá viðskiptasögu og vörunotkun. Bankinn hefur lögmæta hagsmuni af því að flokka viðskiptavini (vildarflokkun) með ákveðnum hætti til þess að geta boðið þeim ýmsa sérsniðna þjónustu sem hentar þeim og verðlagt vörur og þjónustu á sem nákvæmasta hátt. Hann hefur jafnframt lögmæta hagsmuni af því að vinna með persónuupplýsingar til beinnar markaðssetningar svo hægt sé að kynna fyrir viðskiptavinum þær sérsniðnu vörur og þjónustu sem bankinn hefur að bjóða þeim. Bankinn notar ýmsar leiðir til að þess, s.s. með skilaboðum í gegnum netbanka, Arion appið, samfélagsmiðla og vefsíðu bankans en einnig með því að senda tölvupóst á netfang sem viðskiptavinur hefur gefið upp. Viðskiptavinur getur afpakað slík skilaboð með því að breyta samþykkisstillingu í netbanka, hafa samband við bankann á netfangið [arionbanki@arionbanki.is](mailto:arionbanki@arionbanki.is) eða hringja í þjónustuver í s. 444 7000.

Eftirfarandi eru dæmi um vinnslu á þessum grundvelli:

- Að bæta vöru- og þjónustuframboð. Persónuupplýsingar eru greindar í flokka, s.s. láns-hæfismat, sparnað og innlán, til þess að koma auga á tækifæri til að bæta vörur og þjónustu bankans almennt og að greina tækifæri til að bjóða núverandi viðskiptavini sérsniðnar vörur og þjónustu. Þegar viðskiptavinur nýtir sér þjónustuna *Fjármál heimilanna* greinir bankinn hvernig viðskiptavinur nýtir þjónustu og vörur bankans sem og annarra fjármála fyrirtækja út frá þeim upplýsingum sem viðskiptavinur flytur til bankans. Með þessu móti getur bankinn enn frekar bætt þjónustu- og vöruframboð til viðskiptavinar.
- Að senda viðskiptavini skilaboð um fríðindi, vörur og þjónustu bankans sem henta honum.
- Að veita viðskiptavini sérsniðna og faglega fjármála- og tryggingaráðgjöf.
- Að greina og rannsaka mál er varða net- og upplýsingaöryggi, m.a. til að koma í veg fyrir fjársvik.
- Að vinna með upplýsingar um lögaðila, eigendur, stjórn lögaðila, framkvæmdastjórn, prókúruumboð og tengiliði þeirra svo bankinn geti tekið upplýsta ákvörðun um fyrirgreiðslu, tryggingar og ábyrgðir.

### 4.4 Vinnsla sem byggir á samþykki

Bankinn vinnur með persónuupplýsingar viðskiptavinar í ákveðnum tilvikum á grundvelli samþykkis hans, t.d. með vefkökum á vefsíðu bankans, eins og nánar er lýst í reglum og skilmálum um vefkökur. Bankinn aflar að auki samþykkis viðskiptavinar ef fyrirséð er að persónuupplýsingar verði notaðar í öðrum tilgangi en þegar þeirra var upphaflega aflað. Dæmi um slíkt er að bjóða viðskiptavini þjónustu annarra aðila, s.s. tryggingafélaga. Í slíkum



tilvikum veitir bankinn viðskiptavini nánari upplýsingar um þá tilteknu vinnslu persónuupplýsinga sem samþykkið nær til. Viðskiptavinur getur ávallt afturkallað samþykki sitt með tikynningu til bankans. Hægt er að gera það með því að breyta samþykkisstillingu í netbanka, senda tölvupóst á [arionbanki@arionbanki.is](mailto:arionbanki@arionbanki.is) eða hringja í þjónustuver bankans í síma [444 7000](tel:4447000). Afturköllun samþykkis hefur ekki áhrif á vinnslu persónuupplýsinga fram að því að tilkynningin berst bakanum.

#### 4.5 Vinnsla persónuupplýsinga um ólögráða barn

Bankinn vinnur með persónuupplýsingar um barn þegar það er nauðsynlegt í þeim tilgangi að framkvæma umbeðin viðskipti eða þjónustu, t.d. vegna stofnunar greiðslureiknings, útgáfu debetkorts, opnun aðgengis að netbanka og Arion appinu. Bankinn aflar samþykkis forráðamanns fyrir vinnslu persónuupplýsinga um barn áður en barni sem ekki hefur náð 13 ára aldri er boðin rafræn þjónusta, í samræmi við lög um persónuvernd.

Bankinn sendir markaðsefni er varðar kynningu á vörum og þjónustu sem ætlað er börnum til forráðamanna þeirra. Forráðamenn hafa möguleika á að afþakka markaðsefni með því að hafa samband við bankann á netfangið [arionbanki@arionbanki.is](mailto:arionbanki@arionbanki.is) eða í síma [444 7000](tel:4447000).

#### 5. Sjálfvirk ákvarðanatáka og gerð persónusniðs

Í ákveðnum tilvikum tekur bankinn sjálfvirka ákvörðun um veitingu þjónustu á grundvelli persónusniðs einstaklings sem unnið er upp úr upplýsingum bankans um hann. Sjálfvirk ákvörðunartáka fer þannig fram að hugbúnaður vinnur sjálfvirkt persónuupplýsingar um viðskiptavin og gerir persónusnið. Í framhaldinu er tekin sjálfvirk ákvörðun án þess að mannshönd eða -hugur komi að henni. Dæmi um slíka ákvörðun er veiting Núláns í Arion appi. Við gerð persónusniðsins er meðal annars byggt á lánshæfismati einstaklings og upplýsingum úr staðgreiðsluskra. Algrím (e. algorithm) sér síðan um að reikna út og ákvarða hvort Núlán skuli veitt. Sjálfvirk ákvarðanatáka fer einungis fram á grundvelli samþykkis einstaklings, ef hún er forsenda þess að unnt sé að gera eða framkvæma samning milli einstaklings og bankans eða ef lög heimila. Annars konar sjálfvirkar ákvarðanir sem hafa engin bein áhrif á einstaklinga, t.d. vegna markaðssetningar bankans sem byggir á lög-mætum hagsmunum, kann að vera framkvæmd án samþykkis. Viðskiptavinur getur ávallt komið á framfæri athugasemdum eða mótmælt ákvörðun sem tekin er sjálfvirkt hafi hún áhrif á hagsmuni viðkomandi, sem og fengið starfsmann til að yfirfara og endurmeta niðurstöðuna með því að senda tölvupóst á [arionbanki@arionbanki.is](mailto:arionbanki@arionbanki.is) eða hafa samband í síma [444 7000](tel:4447000).





Eftirfarandi eru dæmi um sjálfvirkar ákvarðanir:

- Dæmi um gerð persónusniðs er útreikningur lánshæfismats, lánshæfiseinkunnar viðskiptavina og vildarflokkun byggð á niðurstöðu virðisgreiningar.
- Dæmi um sjálfvirka ákvörðun er veiting yfirdráttarheimildar sem tekur mið af lánshæfismati viðskiptavinar.

## 6. Hvert er persónuupplýsingum miðlað?

### 6.1. Almennt um miðlun persónuupplýsinga

Arion banki miðlar ekki persónuupplýsingum um viðskiptavin nema honum sé það skylt samkvæmt lögum eða til að framfylgja skyldum í samningi. Viðskiptavinur getur þó heimilað bankanum að afhenda persónuupplýsingar um hann sjálfan til þriðja aðila með samþykki sínu. Dæmi um aðila sem kunna að hafa heimild samkvæmt lögum til þess að fara fram á afhendingu persónuupplýsinga eru eftirlitsstofnananir, s.s. Fjármálaeftirlitið, Seðlabanki Íslands, Embætti héraðssaksóknara, ríkisskattstjóri, tollgæsluyfirvöld, og löggæsluyfirvöld. Þá ber bankanum skylda til þess að afhenda persónuupplýsingar samkvæmt úrskurði dómara þar um.

Persónuupplýsingar eru eftir atvikum sendar til aðila sem sinna lögbundnum hlutverkum sínum eða til vinnsluaðila sem vinna persónuupplýsingar á vegum Arion banka samkvæmt samningi. Meðal þeirra aðila eru fjárhagsupplýsingastofur eins og Creditinfo, upplýsingatæknifyrirtæki vegna reksturs og hýsingar upplýsingakerfa s.s. Reiknistofa bankanna, innheimtufyrirtæki og kortafyrirtæki vegna framkvæmdar viðskipta og vörsluaðilar fjármála-gerninga eins og nánar er lýst í skilmálum fyrir verðbréfabjónustu. Dæmi um miðlun upplýsinga:

- Þegar skylda er til þess að aðstoða við endurheimt fjármuna sem borist hafa inn á reikninga viðskiptavinar fyrir mistök.
- Þegar nauðynlegt er að rekja fjármagn vegna gruns um svik eða fjárglæpi.
- Við kaup á þjónustu frá þriðja aðila sem veitir bankanum þjónustu, t.d. við hýsingu kerfa.
- Vegna vanskilaskráningar.
- Vegna innheimtu vanskilakrafna.
- Þegar viðskiptavinur samþykkir sjálfur miðlun upplýsinga til vinnsluaðila.
- Vegna meðferðar máls fyrir úrskurðarnefndum eða dómstólum.
- Þegar lög kveða á um afhendingu upplýsinga.

Þegar þjónusta er keypt frá þriðja aðila, hvort sem er á sviði upplýsingatækni eða innheimtu, leitast bankinn við eiga viðskipti við aðila sem hafa gert viðeigandi öryggisráðstafanir vegna vinnslu persónuupplýsinga og fara að lögum og reglum um persónuvernd. Þeir þjónustu-



aðilar bankans sem veita upplýsingar um viðskipta- og /eða einkamálefni viðskiptavinar eru bundnir þagnarskyldu með sama hætti og starfsmenn Arion banka. Meðhöndlun upplýsinga og kröfur sem Arion banki gerir til vinnsluaðila eru tilgreindar í vinnslusamningum sem bankinn gerir við sína þjónustuaðila.

## 6.2. Flutningur gagna úr landi

Í vissum tilvikum kunna gögn að vera flutt úr landi og út fyrir Evrópska efnahagssvæðið (EES), til dæmis í þeim tilgangi að uppfylla samningskyldur við viðskiptavin eða skyldur sem hvíla á bankanum samkvæmt lögum. Ef persónuupplýsingar eru fluttar út fyrir EES er gengið úr skugga um að þær séu verndaðar með sama hætti og áður.

## 7. Hversu lengi geymum við gögnin?

Persónuupplýsingar eru varðveittar á meðan viðskiptasamband viðskiptavinar og bankans er í gildi eða eins lengi og nauðsynlegt er miðað við tilgang vinnslu, skilmála samninga, reglur bankans og málefnalegar ástæður gefa tilefni til.

Málefnalegar ástæður eru til staðar ef enn er unnið með upplýsingar í samræmi við upphaflegan tilgang um söfnun þeirra eða vegna viðskiptalegra hagsmuna bankans, t.d. til að setja fram eða verjast réttarkröfu en slík ástæða getur réttlætt geymslutíma upplýsinga eftir að viðskiptasambandi lýkur. Bankinn leitast við að varðveita ekki upplýsingar á persónugreinanlegu formi lengur en nauðsynlegt er. Af framangreindu leiðir að mismunandi varðveislutími getur átt við eftir tegund og eðli persónuupplýsinga.

Lög kunna að kveða á um varðveislutíma gagna eins og lög um bókhald nr. 145/1994 og lög um verðbréfavíðskipti nr. 108/2007. Bankanum ber að varðveita upplýsingar og gögn í samræmi við ákvæði þeirra laga auk annarra laga sem um starfsemina gilda og kveða sérstaklega á um varðveislutíma upplýsinga. Afrit af persónuskilríkjum, opinberum gögnum og öðrum upplýsingum sem safnað er um einstaklinga á grundvelli laga nr. 140/2018 um peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka eru varðveitt a.m.k í fimm ár frá því að einstökum viðskiptum eða viðskiptasambandi lýkur.

## 8. Réttindi viðskiptavinar

Lög um persónuvernd tryggja viðskiptavini ýmis réttindi sem farið verður yfir í þessum kafla en þó kann að vera að þau lúti ákveðnum takmörkunum. Dæmi um slíkt er ef ekki er unnt að verða við beiðni um eyðingu gagna á grundvelli ákvæða í lögum um varðveislutíma þeirra. Geti bankinn ekki orðið við slíkri beiðni af einhverjum ástæðum er viðskiptavini gerð grein fyrir því.



### 8.1 Aðgangur að eigin persónuupplýsingum – persónuverndarskýrslur

Viðskiptavinur á rétt á að vita hvort bankinn sé að vinna með persónuupplýsingar um hann. Hann á m.a. rétt til aðgangs að þeim, sem og að fá upplýsingar um tilgang vinnslu, flokka viðtakenda, uppruna upplýsinga, hvort sjálfvirk ákvarðanatataka fari fram og upplýsingar um rétt sinn (þ.m.t. réttinn til að leggja fram kvörtun hjá Persónuvernd). Viðskiptavinur getur óskað eftir upplýsingum um skráðar persónuupplýsingar um hann sjálfan í netbanka Arion banka.

### 8.2 Leiðrétting rangra persónuupplýsinga

Telji viðskiptavinur að einhverjar þeirra upplýsinga sem bankinn varðveitir um hann séu óáreiðanlegar á viðskiptavinur rétt á því að fá þær leiðréttar.

### 8.3 Eyðing

Viðskiptavinur á rétt á því að fara fram á að bankinn eyði persónuupplýsingum um hann ef hann telur upplýsingarnar ekki lengur nauðsynlegar í þeim tilgangi sem lá að baki söfnun þeirra. Hið sama á við ef viðskiptavinur dregur til baka samþykki sem vinnsla persónuupplýsinga byggist á og ekki er annar lagagrundvöllur fyrir vinnslunni eða ef vinnsla upplýsinganna er ólögmæt.

### 8.4 Andmælaréttur og takmörkun á vinnslu

Viðskiptavinur á rétt á því að andmæla vinnslu persónuupplýsinga um sig og notkun þeirra til beinnar markaðssetningar hvenær sem er, þar á meðal gerð persónusniðs.

Viðskiptavinur á rétt á því að óska eftir að bankinn takmarki vinnslu persónuupplýsinga um hann ef véfengt er að upplýsingarnar séu réttar, vinnsla upplýsinganna ólögmæt eða að bankinn þarf ekki lengur á þeim að halda en viðskiptavinur þarfnast þeirra til að stofna, hafa uppi eða verja réttarkröfur.

Viðskiptavinur á hvenær sem er rétt á því að hafna vinnslu persónuupplýsinga í markaðslegum tilgangi og getur afþakkað slíka þjónustu í netbanka. Það getur tekið tíma að uppfæra kerfi svo það kann að vera að viðskiptavinur fái áfram markaðsefni í einhvern tíma í kjölfarið. Rétt er að geta þess að þrátt fyrir að markaðsefni sé afþakkað sendir bankinn áfram mikilvægar upplýsingar til viðskiptavinar, s.s. um breytingar á skilmálum eða til að upplýsa viðskiptavin um samningsskyldur sínar.

### 8.5 Flutningsréttur

Viðskiptavinur á rétt á því að fá afhentar persónuupplýsingar sem skráðar hafa verið um hann eða sem hann hefur látið bankanum í té, á skipulegu, algengu og tölvulesanlegu sniði. Viðskiptavinur getur einnig óskað eftir að bankinn sendi upplýsingar um þá til þriðja aðila. Þetta á aðeins við hafi vinnsla persónuupplýsinga verið byggð á samþykki eða vegna framkvæmdar samnings og vinnslan er sjálfvirk.



## 8.6 Afturköllun samþykkis

Í þeim tilvikum þar sem samþykki er gert að skilyrði fyrir vinnslu persónuupplýsinga á viðskiptavinur rétt á því að draga samþykki sitt til baka. Afturköllun samþykkis hefur ekki áhrif á lögmæti vinnslu á grundvelli samþykkisins fram að afturköllun.

## 8.7 Kvörtun til Persónuverndar

Hægt er að leggja fram kvörtun hjá Persónuvernd með því að senda erindi á Persónuvernd, Rauðarárstígur 10, 105 Reykjavík, eða á [postur@personuvernd.is](mailto:postur@personuvernd.is). Persónuvernd annast eftirlit með framkvæmd laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga og úrskurðar í ágreiningsmálum á sviði persónuverndar.

## 9. Hvernig tryggjum við öryggi persónuupplýsinga?

Rík skylda hvílir á Arion banka að gæta að öryggi þeirra persónuupplýsinga sem bankinn vinnur með. Þeirri skyldu framfylgir bankinn með því að setja sér öryggisstefnu, að meta þá hættu sem steðjar að viðkomandi vinnslu, til dæmis hættu á að óviðkomandi fái aðgang að upplýsingunum eða þær skemmist eða verði eytt og að beita ráðstöfunum til að stemma stigu við slíkri hættu. Þær öryggisráðstafanir lúta einkum að aðgangsstýringu, raunlægu öryggi, mannauðsöryggi, rekstraröryggi og samskiptaöryggi. Þá viðhefur bankinn innra eftirlit með ofangreindu og endurskoðar áhættumat sitt og viðbrögð reglulega. Komi upp öryggisbrestur við meðferð persónuupplýsinga þar sem staðfest er eða grunur leikur á um að persónuupplýsingar hafi komist í hendur óviðkomandi aðila er Persónuvernd, og eftir atvikum einstaklingum, tilkynnt um öryggisbrestinn þ.e nema hann hafi ekki í för með sér mikla áhættu fyrir réttindi og frelsi einstaklinga.

## 10. Hvernig er hægt að hafa samband við bankann vegna persónuverndar?

Hjá Arion banka starfar persónuverndarfulltrúi skv. lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Hlutverk persónuverndarfulltrúans er að fylgjast með að farið sé eftir ákvæðum laga og reglna um persónuvernd og ákvæðum almennu persónuverndarreglugerðar (ESB) nr. 2016/679 (pvrgr.) Hægt er að hafa samband við persónuverndarfulltrúa Arion banka með því að senda tölvupóst á netfangið [personuvernd@arionbanki.is](mailto:personuvernd@arionbanki.is). Sjá einnig nánari upplýsingar í kafla 2 um ábyrgðaraðila. Persónuverndarfulltrúi er tengiliður bankans við Persónuvernd.

## 11. Hvernig uppfærum við eða breytum persónuverndaryfirlýsingunni?

Bankanum er heimilt að breyta þessari persónuverndaryfirlýsingu og bæta við hana hvenær sem er til að endurspegla sem best þá vinnslu sem fer fram hverju sinni hjá bankanum. Slíkar breytingar taka gildi án fyrirvara við birtingu á vef bankans, nema annað sé tilgreint.

*Persónuverndarstefnu Arion appsins er hægt að nálgast [hér](#).*

