
Personvernerklæring for Instabank

Denne personvernerklæringen forklarer hvordan Instabank ASA («Instabank», «vi», «oss») behandler personopplysninger om deg som kunde, potensiell kunde eller annen relevant part, når du bruker våre tjenester og produkter (lån, kredittkort og boliglån), våre nettsider, eller vår AI-baserte chat-tjeneste. Erklæringen er utarbeidet i samsvar med personopplysningsloven og EUs personvernforordning (GDPR).

Når vi i denne erklæringen skriver «du», «deg», «din» eller «ditt», mener vi deg som registrert i henhold til personvernlovgivningen.

Innhold

- 1. Behandlingsansvarlig og personvernombud
- 2. Hvilke personopplysninger samler vi inn?
- 3. Hvor henter vi personopplysningene fra?
- 4. Formål og rettslig grunnlag for behandlingen
- 5. Automatiserte avgjørelser og profilering
- 6. Vår AI-baserte chat-tjeneste
- 7. Hvem kan vi utlevere personopplysninger til?
- 8. Overføring av personopplysninger til tredjeland
- 9. Hvordan vi beskytter personopplysningene dine
- 10. Hvor lenge oppbevarer vi personopplysningene dine?
- 11. Dine personvernrettigheter
- 12. Personvernkonsekvensvurderinger (DPIA)
- 13. Endringer i personvernerklæringen
- 14. Kontakt oss eller Datatilsynet

1. Behandlingsansvarlig og personvernombud

Behandlingsansvarlig for personopplysningene som beskrives i denne erklæringen er:

Instabank ASA, organisasjonsnummer 816 914 582 Drammensveien 175, 0277 Oslo, Norge

Instabank har et personvernombud som overvåker at vi behandler personopplysninger i samsvar med personvernlovgivningen. Personvernombudet kan kontaktes på dpo@instabank.no, eller via kontakthinformatjonen i punkt 15.

2. Hvilke personopplysninger samler vi inn?

Vi behandler ulike kategorier av personopplysninger, avhengig av hvilket produkt eller hvilken tjeneste forholdet til deg gjelder. Dette omfatter blant annet:

- **Identifikasjonsinformasjon:** navn, fødsels- og personnummer, D-nummer, kopi av pass eller førerkort
- **Kontaktinformasjon:** postadresse, telefonnummer, e-postadresse, hjemland/opprinnelsesland
- **Personlig informasjon:** alder, antall barn, sivilstatus, bostedstype, arbeidsgiver og statsborgerskap, skatteidentifikasjonsnummer (TIN)
- **Økonomisk informasjon:** kreditthistorikk, kredittvurdering, betalingsanmerkninger, gjeld, inntekt og formue (inkludert eiendom), ligningstall/skatteopplysninger fra Skatteetaten
- **Konto- og transaksjonsinformasjon:** kontonummer og transaksjonsdata knyttet til kontoen din
- **Kortinformasjon:** kortnummer og transaksjonsdata knyttet til kredittkort
- **Låne- og kredittinformasjon:** lånenummer, låne-/kredittbeløp, låne-/kredittvilkår, transaksjonsdata
- **Autentiseringsinformasjon:** autentiseringsmetode, elektronisk signatur, utsteder av elektronisk ID (f.eks. BankID)
- **AML-informasjon (anti-hvitvasking):** informasjon fra kundekontroll og undersøkelser av mistenkelige transaksjoner, samt PEP-treff (politisk eksponerte personer) og treff på sanksjonslister
- **Avslags- og kanselleringsinformasjon:** søknadsinformasjon og årsak til avslag eller kansellering
- **Betalingsinformasjon:** avsender, mottaker og transaksjonsdata for betalinger
- **Inndrivnings-/inkassoopplysninger:** informasjon om mislighold av avtaler og oppfølging av forfalte krav
- **Informasjon fra vår AI-chat:** innholdet i dine spørsmål og svarene du får, samt tekniske og interaktive data knyttet til bruken av chatten (se punkt 6)

Vi ber kun om særlige kategorier av personopplysninger (f.eks. helseopplysninger) der dette er nødvendig og vi har et gyldig rettslig grunnlag, og vi vil i så fall be om ditt eksplisitte samtykke med mindre annet rettslig grunnlag foreligger.

3. Hvor henter vi personopplysningene fra?

Personopplysningene vi behandler innhentes hovedsakelig direkte fra deg, eller genereres når du bruker våre tjenester og produkter, for eksempel når du søker om lån eller kredittkort.

I tillegg henter vi personopplysninger fra tredjeparter, blant annet:

- Låneformidlere og kredittformidlere
- Offentlige registre, som Folkeregisteret, Gjeldsregisteret og registre hos skattemyndighetene
- Sentrale lønnsregistre

- Sanksjonslister (blant annet listen som føres av Dow Jones)
- Kredittopplysningsbyråer og kommersielle informasjonstjenester, som leverer informasjon om f.eks. reelle rettighetshavere, eiendomsinformasjon og politisk eksponerte personer
- Avsendere, butikker, banker og betalingstjenesteleverandører i forbindelse med utbetalinger og transaksjoner

4. Formål og rettslig grunnlag for behandlingen

Vi behandler personopplysningene dine for å a) inngå og oppfylle avtaleforpliktelser, b) oppfylle rettslige forpliktelser, og c) utvikle og forbedre våre tjenester. For hvert formål har vi identifisert et rettslig grunnlag i tråd med artikkel 6 i GDPR.

4.1 Oppfyllelse av avtale

Hovedformålet med behandlingen er å samle inn, kontrollere og behandle personopplysninger før vi tilbyr og inngår en avtale med deg, samt å administrere og gjennomføre avtalte tjenester. Dette omfatter for eksempel:

- Behandling av din låne- eller kredittkortsøknad
- Administrasjon av konto, kort og lån, samt fakturering
- Kundeservice i avtaleperioden
- Fastsettelse, gjeldende eller forsvar av rettslige krav, samt inndrivelse av krav knyttet til avtaleforpliktelser

4.2 Oppfyllelse av rettslige forpliktelser

Vi behandler også personopplysninger for å oppfylle forpliktelser etter lov, forskrift eller myndighetsbeslutning, blant annet knyttet til:

- Kunnskap om deg som kunde (kundetiltak)
- Forebygging og avdekking av straffbare handlinger, som hvitvasking av penger og terrorfinansiering
- Sanksjonsovervåking
- Bokføringskrav
- Rapportering til skattemyndigheter, politimyndigheter, namsmyndighet og tilsynsmyndighet
- Risikoklassifisering knyttet til kredittutvikling, kredittkvalitet og kapitaldekning
- Krav og forpliktelser knyttet til betalingstjenester
- Andre forpliktelser knyttet til tjeneste- eller produktspesifikk lovgivning

4.3 Utvikle og forbedre våre tjenester

Personopplysninger behandles også dersom det er nødvendig for å ivareta en berettiget interesse som veier tyngre enn hensynet til den enkeltes personvern. Dette kan skje blant annet i sammenheng med markedsførings-, produkt- og kundeanalyser. Denne prosessen danner grunnlaget for markedsførings-, prosess-, forretnings-, kredittscoring- og systemutvikling, inkludert testing.

Hensikten med dette er å forbedre vårt tjeneste- og produktsortiment og optimalisere tilbudet til kundene. Dette kan også innebære profilering (se nedenfor).

Vi har en berettiget interesse til å ruke profilering, for eksempel når vi foretar kundeanalyse til markedsføringsformål, til utvikling av bankens kredittmodeller eller transaksjonsovervåking for å avdekke svindel.

Om samtykke:

I noen tilfeller ber vi om ditt samtykke til å behandle personopplysningene dine. Et eksempel er behandling av spesielle kategorier av personopplysninger. Samtykket skal inneholde informasjon om den spesifikke behandlingsaktiviteten. Hvis du har gitt samtykke til behandling av dine personopplysninger, kan du når som helst trekke det tilbake.

5. Automatiserte avgjørelser og profilering

Vi bruker automatiserte avgjørelser blant annet når du søker om lån eller kredittkort hos oss («automatisert kredittavgjørelse»). Vi bruker ellers automatiserte avgjørelser der dette er tillatt etter lov, der du har gitt samtykke, eller der det er nødvendig for å oppfylle en avtale med deg.

Ved automatiserte kredittavgjørelser bruker vi søknadsinformasjon, økonomisk informasjon og opplysninger fra et eventuelt eksisterende kundeforhold (konto-, låne- eller kortinformasjon), for å gi oss et korrekt bilde av kredittrisikoen. Opplysningene vurderes mot våre interne policyer og modeller for hvilke søknader vi godkjenner, og disse reflekterer en vurdering av din likviditet og betalingsevne. Dette avgjør om søknaden din godkjennes, og eventuelt størrelsen på kreditten. Noen typer opplysninger vil alltid føre til avslag, mens andre (for eksempel inntekt og gjeldsgrad) vektes mot hverandre i vurderingen.

Du kan når som helst be om at en avgjørelse som utelukkende er basert på automatisert behandling, i stedet underlegges en manuell vurdering. Du kan også gi uttrykk for din mening om avgjørelsen eller bestride den.

6. Vår AI-baserte chat-tjeneste

Instabank tilbyr en AI-basert chat-tjeneste der du kan stille spørsmål om våre produkter og tjenester. Når du bruker chatten, behandler vi personopplysninger som forespørslene og svarene som utveksles, samt tekniske og interaktive data om bruken av tjenesten.

Det rettslige grunnlaget for denne behandlingen er vår berettigede interesse i å levere og forbedre kundeservicen vår (GDPR artikkel 6(1)(f)), eller der det er relevant, oppfyllelse av en avtale med deg (GDPR artikkel 6(1)(b)). Dersom du oppgir særlige kategorier av personopplysninger i chatten, vil dette kun behandles dersom det foreligger et gyldig rettslig grunnlag for dette, og vi ber om at slike opplysninger ikke deles i chatten med mindre det er nødvendig.

Opplysningene fra chatten kan anonymiseres og brukes til statistiske og analyse-messige formål for å forbedre tjenesten. Behandling knyttet til AI-chatten skjer på servere innenfor EU/EØS. Vi har inngått databehandleravtale med vår leverandør, som er forpliktet til å følge våre instruksjoner og gjeldende personvernlovgivning. Personopplysninger fra AI-chatten lagres normalt i opptil 12 måneder, med mindre lovpålagte krav til oppbevaring krever lengre lagring, eller du ber om at opplysningene slettes før dette (se punkt 10 og 12).

7. Hvem kan vi utlevere personopplysninger til?

Vi utleverer ikke personopplysningene dine uten et gyldig rettslig grunnlag, og vi sikrer alltid at vi følger gjeldende regler om taushetsplikt i finanssektoren før vi deler personopplysninger.

Vi kan utlevere personopplysninger:

- Til selskaper vi samarbeider med for å kunne utføre våre tjenester, for eksempel når vi overfører lånebeløpet til din konto, eller når vi på ditt oppdrag betaler ned eksisterende lån/kreditt hos en annen bank ved refinansiering, i den utstrekning det er nødvendig for å identifisere deg og utføre oppdraget.
- Til myndigheter, i den utstrekning vi er lovpålagt å gjøre det, for eksempel skattemyndigheter, politimyndigheter, skatteinnkreivingsmyndigheter og tilsynsmyndigheter
- Til eksterne forretningspartnere, inkludert korrespondentbanker, andre banker og selskaper som selger finansielle produkter, med ditt samtykke eller når det er tillatt i henhold til lov
- Til forsikringsselskaper, der dette er nødvendig for å levere våre tjenester
- Til leverandører som behandler personopplysninger på våre vegne (databehandlere), for eksempel leverandører av IT-utvikling, vedlikehold, drift og support, samt leverandøren av vår AI-chat-løsning. Vi har inngått databehandleravtaler med alle slike leverandører

8. Overføring av personopplysninger til tredjeland

I noen tilfeller kan vi overføre personopplysninger til mottakere i tredjeland (land utenfor EØS-området). Slike overføringer skjer kun når ett av følgende vilkår er oppfylt:

- EU-kommisjonen har besluttet at det foreligger et tilstrekkelig beskyttelsesnivå i det aktuelle landet (en adekvansbeslutning)
- Det er truffet andre hensiktsmessige sikkerhetstiltak, for eksempel EU-kommisjonens standard personvernbestemmelser (SCC), eller mottakeren er underlagt gyldige bindende konsernregler (BCR)
- Det foreligger et unntak i et særskilt tilfelle, for eksempel der overføringen er nødvendig for å oppfylle en avtale med deg, eller du har gitt ditt samtykke til den konkrete overføringen

Du kan få mer informasjon om hvilke sikkerhetstiltak som er truffet ved en konkret overføring, ved å kontakte oss (se punkt 15).

9. Hvordan vi beskytter personopplysningene dine

Det å behandle personopplysningene dine på en trygg og sikker måte er sentralt for vår virksomhet. Vi har iverksatt egnede tekniske, organisatoriske og administrative sikkerhetstiltak for å beskytte opplysningene mot tap, misbruk, utilsiktet tilgang, utlevering, endring eller ødeleggelse. Dette omfatter blant annet kryptering av data, tilgangsstyring, regelmessige sikkerhetsvurderinger og opplæring av våre ansatte. Personopplysninger behandles og lagres i våre bank- og kundesystemer, som bare er tilgjengelige for ansatte med et tjenstlig behov for tilgang.

10. Hvor lenge oppbevarer vi personopplysningene dine?

Vi beholder personopplysningene dine så lenge det er nødvendig for å oppfylle formålet de ble samlet inn for, så lenge det kreves etter lov og forskrift, eller så lenge vi har en annen berettiget interesse i å behandle opplysningene. Oppbevaringstiden varierer etter formål. Noen eksempler:

- Forebygging, avdekking og gransking av hvitvasking, terrorfinansiering og svindel: minst fem år og opp til 10 år etter avsluttet kundeforhold eller utført enkelttransaksjon
- Bokføringslovens krav: opptil ti år
- Krav og forpliktelser knyttet til betalingstjenester: fem år
- Andre tjeneste- eller produktspesifikke bestemmelser, for eksempel knyttet til verdipapirer, sikkerhet, forsikring eller boliglån: i henhold til gjeldende foreldelses- og dokumentasjonskrav for det aktuelle produktet
- Lånetilbud: opptil seks måneder etter at tilbudet er utløpt
- Dokumentasjon om gjennomføringen av en avtale: opptil ti år etter avsluttet kundeforhold, som dokumentasjon mot eventuelle krav
- Opplysninger om personer som har fått avslag på en søknad: slettes fra bankens kundesystem etter noen uker, men kan beholdes i inntil tre år i bankens database for risiko-, analyse- og utviklingsformål, så fremt vi har en berettiget interesse i dette
- AI-chat-data: opptil 12 måneder for å forbedre tjenesten, med mindre lovpålagte oppbevaringskrav krever lengre lagring

Dersom du ikke ønsker at personopplysningene dine om en avslått søknad skal beholdes for risiko-, analyse- og utviklingsformål, kan du be om at de slettes; opplysningene vil da også bli slettet fra denne databasen, med de begrensninger som følger av lovpålagte oppbevaringsplikter.

11. Dine personvernrettigheter

Som registrert har du følgende rettigheter knyttet til personopplysningene vi behandler om deg:

Innsyn (GDPR artikkel 15)

Du har rett til innsyn i personopplysningene vi har om deg. Retten til innsyn kan være begrenset av lovgivning, hensynet til andre personers personvern, og hensynet til Instabanks forretningsforhold og -praksis. Instabanks know-how, forretningshemmeligheter samt interne vurderinger og materiale kan begrense din rett til innsyn.

Retting (GDPR artikkel 16)

Hvis opplysningene vi har om deg er uriktige eller ufullstendige, har du rett til å få dem rettet, med de begrensningene som følger av lovgivningen.

Sletting (GDPR artikkel 17)

Du har rett til å be om at personopplysningene dine slettes dersom:

- Du trekker tilbake samtykket til behandlingen, og det ikke finnes annet rettslig grunnlag for behandlingen

- Du fremmer innsigelse mot behandlingen, og det ikke finnes en overordnet berettiget grunn til å fortsette behandlingen
- Du fremmer innsigelse mot behandling for direkte markedsføring
- Behandlingen er ulovlig

Som følge av lovgivningen i finanssektoren er vi i mange tilfeller forpliktet til å beholde personopplysninger om deg så lenge du er kunde hos oss, og også etter dette, for eksempel for å oppfylle en lovbestemt forpliktelse eller behandle rettslige krav.

Begrensning av behandlingen (GDPR artikkel 18)

Hvis du bestrider riktigheten av opplysningene vi har registrert om deg, eller lovligheten av behandlingen, eller hvis du har fremmet innsigelse mot behandlingen, kan du be oss om å begrense behandlingen til kun lagring inntil saken er klarlagt. Hvis du ikke har rett til å få opplysningene slettet, kan du i stedet be om at behandlingen begrenses til lagring. Vi kan likevel behandle opplysningene til andre formål hvis dette er nødvendig for å fastslå et rettslig krav, eller hvis du har samtykket til dette.

Innsigelse (GDPR artikkel 21)

Du kan fremme innsigelse mot behandling som er basert på vår berettigede interesse. Du kan alltid fremme innsigelse mot behandling av personopplysninger om deg til direkte markedsføring og profilering knyttet til slik markedsføring.

Dataportabilitet (GDPR artikkel 20)

Du har rett til å motta personopplysninger du har gitt oss i et strukturert, alminnelig brukt og maskinlesbart format. Denne retten gjelder opplysninger som behandles automatisert, og på grunnlag av samtykke eller oppfyllelse av avtale. Der det er teknisk gjennomførbart og kan skje på en sikker måte, kan vi også overføre opplysningene direkte til en annen behandlingsansvarlig.

Hvordan utøve dine rettigheter

Du kan utøve rettighetene dine ved å kontakte vår kundeservice eller vårt personvernombud (se punkt 15). Forespørselen din vil bli vurdert ut fra omstendighetene i det konkrete tilfellet. Vi kan beholde og bruke opplysningene dine så langt det er nødvendig for å oppfylle rettslige forpliktelser, løse tvister og håndheve avtalene våre. Du vil få svar uten ugrunnet opphold, og senest innen én måned. Kun i særskilte tilfeller, for eksempel når vi har flere kompliserte forespørsler samtidig, kan svarfristen utvides til tre måneder. Vi vil i så fall informere deg om dette innen den første måneden.

12. Personvernkonsekvensvurderinger (DPIA)

Der behandlingen av personopplysninger kan medføre en høy risiko for dine rettigheter og friheter, gjennomfører vi personvernkonsekvensvurderinger (DPIA) i henhold til GDPR artikkel 35. Dette gjelder særlig ved automatisert kredittvurdering, profilering og tiltak for å forebygge svindel, der vi vurderer og iverksetter tiltak for å redusere risikoen for deg som registrert.

13. Endringer i personvernerklæringen

Vi arbeider kontinuerlig med å forbedre og utvikle våre tjenester, produkter og nettsider. Denne personvernerklæringen kan derfor endres fra tid til annen. Vi vil ikke innskrenke dine rettigheter etter denne erklæringen eller etter gjeldende personvernlovgivning uten at det fremgår tydelig av oppdateringen. Dersom endringene er vesentlige, vil vi varsle deg der vi er forpliktet til dette etter gjeldende lov, og den oppdaterte versjonen vil alltid være tilgjengelig på vår nettside. Vi anbefaler at du leser gjennom erklæringen fra tid til annen for å holde deg oppdatert.

14. Kontakt oss eller Datatilsynet

Har du spørsmål til denne personvernerklæringen, eller ønsker du å utøve dine rettigheter, kan du kontakte vår kundeservice eller vårt personvernombud:

Instabank ASA

Organisasjonsnummer: 816 914 582 Drammensveien 175, 0277 Oslo

Kundeservice: kundesenter@instabank.no

Personvernombud: dpo@instabank.no

Du har også alltid rett til å kontakte eller klage til tilsynsmyndigheten for personvern. Tilsynsmyndigheten i Norge er Datatilsynet (www.datatilsynet.no).