



Merknader til behandling av personopplysninger i bank og finanssektoren

Merknadene vil ha flere funksjoner. For det første vil de utdype konsesjonens regler ved behandling av personopplysninger innenfor konsesjonens formål. Konsesjonen setter i tillegg begrensninger for bruk av personopplysninger til andre formål. Det er derfor hensiktsmessig å kommentere tilgrensende behandlinger av opplysningene som skjer til andre formål. Dette må da betraktes som Datatilsynets tolkninger av personopplysningslovens anvendelse på disse behandlingene.

1. Formålsbestemt behandling

Uttrykket kundeadministrasjon i konsesjonens pkt. 1 må ses i sammenheng med gjennomføringen av de bank- og finanstjenester som det er inngått avtale om mellom kunden og banken/finansinstitusjonen. Det vil si at kun de personopplysninger som er nødvendige for inngåelse, gjennomføring og avslutning av avtalen om banktjeneste/produkt reguleres av denne konsesjonen. Det må foretas en konkret vurdering av hvilke opplysninger som er nødvendige. Datatilsynet anbefaler at opplistingen av opplysningstyper som finnes i § 2-4 i hovedforskriften til personregisterloven benyttes som et utgangspunkt for vurderingen. Dette selv om den aktuelle forskrift nå er foreldet.

Uttrykket kundeadministrasjon omfatter ikke bruk av personopplysninger til markedsføring. Med markedsføring menes her aktivitet som har til hensikt å overtale nye eller eksisterende kunder til å inngå avtale om produkt i en ny produktkategori. Produktkategoriene det kan opereres med er angitt i konsesjonen. Det er således anledning til å drive aktiv kundepleie ved at banken informerer om produkter innenfor de produktkategoriene hvor det allerede foreligger et avtaleforhold mellom kunden og banken/finansieringsvirksomheten. Markedsføring for ”mersalg” av produkter innenfor andre produktkategorier krever dermed et eget hjemmelsgrunnlag. Dette hjemmelsgrunnlaget redegjøres det for under pkt. 2.

Alle andre behandlinger av personopplysninger enn det som omfattes av konsesjonen, reguleres av personopplysningslovens regler på selvstendig grunnlag.

2. Hjemmelsgrunnlag for behandling

Bruk av opplysninger i markedsføringsøyemed faller utenfor konsesjonens formål og må derfor ha et selvstendig hjemmelsgrunnlag. De to aktuelle hjemmelsgrunnlagene er den enkeltes samtykke etter personopplysningslovens § 8 første ledd og vurderingsbestemmelsen i personopplysningslovens § 8 første ledd bokstav f.

Det er trukket et skille mellom nøytrale kundeopplysninger og dybdeopplysninger for å gjøre grensedragningen mellom de to hjemmelsgrunnlagene enklere. Med nøytrale kundeopplysninger menes følgende opplysningstyper:

- navn
- adresse
- anropsnummer eller andre kontaktopplysninger
- kjønn
- fødselsår

Slike nøytrale kundeopplysninger og opplysninger om hvilke type produkt kunden allerede har inngått avtale om, kan benyttes av banken/finansinstitusjonen både i kundepleie og markedsføring med hjemmel i personopplysningsloven § 8 f. Bruk av andre opplysninger i markedsføringsøyemed, heretter kalt dybdeopplysninger, krever imidlertid at kunden har samtykket til dette.

Samtykket skal tilfredsstille kravene i personopplysningslovens § 2 nr. 7. Det er grunn til å knytte særlige bemerkninger til frivillighetskravet i denne bestemmelsen. At samtykket skal være frivillig, betyr at kunden uavhengig av kontrakten som gjelder bank- finanstjenesten, må gi aktivt uttrykk for at markedsføring på bakgrunn av dybdeopplysninger aksepteres.

3. Utlevering av opplysninger – bruk til andre formål

Overføring til behandlinger med annet formål kan for eksempel være overføring til et felles kunderegister for et konsern, et hvitvaskingsregister hos Økokrim eller utleie av kundeadresselister. Informasjonsplikten er av stor betydning ved utlevering. I de tilfellene det skal innhentes samtykke før utlevering kan skje, er det naturlig at informasjonen gis i forbindelse med avgivelsen av samtykket.

Utlevering av opplysninger til et sentralt kunderegister i konsern vil kunne ha ulikt hjemmelsgrunnlag, avhengig av hvilke opplysninger som skal overføres og til hvilket formål opplysningene skal brukes.

Ved bruk av opplysninger til markedsføringsformål gjelder følgende tolkning for avgjørelsen av hvilket hjemmelsgrunnlag som kan brukes:

I den grad det ikke strider mot taushetsplikten, kan de nøytrale kundeopplysningene som er listet opp i pkt. 2 ovenfor pluss opplysninger om hvilket selskap kunden er tilknyttet og hvilke produkttyper han har avtale om, kunne overføres til sentralt kunderegister med hjemmel i personopplysningslovens § 8 bokstav f.

Fødselsnummer vil også kunne overføres med hjemmel i samme bestemmelse, men kan ikke benyttes i markedsføringsøyemed kun for effektivisering av kundeforholdet, herunder adresseoppdatering. Dersom kundens kundeforhold begrenser seg til kun et av selskapene, vil personopplysningsforskriftens § 9-2 sette begrensninger hva gjelder tilgjengeligheten av denne kundens fødselsnummer for andre selskaper i konsernet.

Ved overføring av andre opplysninger som kan knyttes til kunden, kreves det at kunden avgir et uttrykkelig, frivillig og informert samtykke, jf. personopplysningslovens § 8 første ledd, jf. § 2 nr. 7. Denne regelen gjelder både for eksisterende og nye kunder.

4. Sletting – lagringstid og bruk

Konsesjonens pkt. 5 angir reglene for sletting av opplysninger. Hovedregelen er at opplysningene skal slettes så snart det ikke lenger er saklig behov for opplysningene

Det er videre satt en maksimumsfrist på 4 år for oppbevaring av betalingshistorikk om annet enn vesentlig mislighold.

Oppbevaring og bruk av opplysninger etter dette tidspunktet, vil likevel kunne skje til andre formål som følger av plikter i særlovgivning eller til formål som har hjemmel i personopplysningslovens § 8. Et eksempel på dette er bruk av opplysninger til å utarbeide generelle risikomodeller på kundegrupper. Opplysningene skal da skjermes fra tilgang for ansatte som ikke har tjenestelig behov. Fjernarkivering bør vurderes når opplysningene ikke lenger brukes aktivt i driften av banken eller finansieringsvirksomheten. Fireårsfristen for sletting får blant annet den konsekvens at opplysningene ikke kan brukes i kredittopplysningsøyemed internt etter dette tidspunktet.

Maksimumsfrist for sletting for alle opplysninger, er 10 år etter registrering. Datatilsynet kan ikke se at det foreligger hjemmelsgrunnlag for oppbevaring utover dette.