



Persónuverndaryfirlýsing Landsbankans

Landsbankinn leggur ríka áherslu á persónuvernd viðskiptavina sinna og annarra sem eiga samskipti við bankann. Yfirlýsingin tekur til allrar vinnslu persónuupplýsinga í starfsemi bankans, þ.m.t. söfnunar, skráningar, samkeyrslu, afhendingar, varðveislu og annarrar meðferðar persónugreinanlegra upplýsinga.

Yfirlýsingin gildir ekki um starfsemi lögaðila en bankinn þarf engu að síður að vinna persónuupplýsingar um einstaklinga sem tengjast lögaðilum í viðskiptum við bankann.

Yfirlýsingin nær einnig til annarra einstaklinga en viðskiptavina, t.d. þeirra sem eiga samskipti við bankann, veita bankanum þjónustu, heimsækja starfsstöðvar eða vef bankans, sækja um styrk eða taka þátt í viðburðum á vegum bankans. Til einföldunar er í yfirlýsingu þessari sameiginlega vísað til framangreindra aðila sem viðskiptavina.

Vakin er athygli á að nánari fræðsla um vinnslu persónuupplýsinga getur komið fram í „Almennum viðskiptaskilmálum bankans“, sérskilmálum eða upplýsingagjöf í tengslum við ákveðna vöru eða þjónustu.

Um vinnslu persónuupplýsinga hjá bankanum gilda lög nr. 90/2018, um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, sem innleiddu reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679, frá 27. apríl 2016, um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga og niðurfellingu tilskipunar 95/46/EB (hér eftir nefnd GDPR).

Beina má fyrirspurnum um vinnslu persónuupplýsinga til persónuverndarfulltrúa Landsbankans á netfangið personuvernd@landsbankinn.is, í síma 410 4000 eða með bréfpósti stíluðum á:

Landsbankinn
b.t. persónuverndarfulltrúa
Reykjastræti 6, 101 Reykjavík

Vinnsla persónuupplýsinga hjá Landsbankanum

Landsbankinn er viðskiptabanki sem veitir einstaklingum og fyrirtækjum alhliða fjármálaþjónustu. Landsbankinn vinnur persónuupplýsingar í þeim tilgangi að geta veitt viðskiptavinum umbeðna þjónustu, uppfyllt lagaskyldu og tryggt traustan rekstur og veitt örugga og áreiðanlega þjónustu með hagsmunum viðskiptavina að leiðarljósi.

Vinnsla persónuupplýsinga er forsenda þess að bankinn geti veitt þér eða fyrirtækjum sem þú starfar fyrir þá þjónustu sem óskað er eftir.

Vátryggingarfélagið TM tryggingar hf. (hér eftir TM) er dótturfélag Landsbankans. Bankinn er skráður umboðsmaður vátrygginga hjá TM. Landsbréf hf. er einnig dótturfélag Landsbankans og er sérhæfð fjármálastofnun á sviði eigna- og sjóðastýringar. Landsbankinn er vörsluaðili sjóða í rekstri Landsbréfa og annast sölu og markaðssetningu á tilteknum sjóðum Landsbréfa. Þá hefur Landsbankinn útvistað til Landsbréfa stýringu eigna viðskiptavina sem eru í eignastýringu hjá bankanum.

Bæði Landsbréf og TM hafa útvistað hluta af starfsemi sinni til Landsbankans sem vinnsluaðila á grundvelli þjónustusamninga.

Hvaða persónuupplýsingar vinnur bankinn?

- **Grunnupplýsingar:** Nafn, kennitala og eftir atvikum aðrar upplýsingar eins og ríkisfang, hjúskaparstaða, maki, börn, upplýsingar um forsjá og tengda aðila, svo sem lögráðamenn. Persónuupplýsingar um fyrirvarsmenn lögaðila og aðila tengdum lögaðilum teljast einnig til grunnupplýsinga. Veljir þú að afhenda bankanum ljósmynd af þér telst hún einnig til grunnupplýsinga.
- **Samskiptaupplýsingar:** Upplýsingar um hvernig má hafa samband við þig, eins og heimilisfang, símanúmer og netfang eða aðrar samskiptaupplýsingar.
- **Auðkenning:** Upplýsingar sem staðfesta hver þú ert í viðskiptum þínum við bankann, eins og afrit af persónuskilríkjum (s.s. ökuskírteini og vegabréfi) eða skráning rafrænna skilríkja.
- **Viðskiptavinaupplýsingar:** Upplýsingar sem tengjast viðskiptum þínum hjá bankanum og viðskiptasögu, s.s. vörum og þjónustu sem þú nýtir eða hefur nýtt eins og nánar er tilgreint hér að neðan:
 - Upplýsingar sem varða greiðsluþjónustu: Upplýsingar um stöðu og tegund reikninga og greiðslukorta, greiðslufyrirmæli og staðfestingu þeirra, veltu og hreyfingayfirlit. Einnig persónuupplýsingar annarra en viðskiptavina, svo sem í tengslum við millifærslu- og kröfubjónustu.
 - Upplýsingar sem varða útlán og tengdar upplýsingar: Upplýsingar um veitt útlán og aðrar fjárhagslegar skuldbindingar, tekjur, útgjöld, auk eigna- og skuldastöðu. Upplýsingar um tryggingar og veð, þ.m.t. skráningarnúmer á veðandlögum og persónuupplýsingar ábyrgðaraðila. Lánshæfiseinkunn, ýmist sem bankinn áætlar sjálfur eða aflar frá fjárhagsupplýsingastofu. Upplýsingar sem tengjast greiðslusögu þinni, þ.m.t. vanskil og skráning á vanskilaskrá og upplýsingar um afskriftir.
 - Upplýsingar í tengslum við fjárfestingarþjónustu: Upplýsingar um viðskipti og eign þína í fjármálagerningum, þar á meðal tegund viðskipta, tímasetningar, verð og flokkun þína sem fjárfestis. Nánari upplýsingar um vinnslu persónuupplýsinga í tengslum við fjárfestingarþjónustu er að finna í „Almennum skilmálum Landsbankans vegna fjárfestingarþjónustu“.
 - Upplýsingar í tengslum við fyrirtækjaráðgjöf: Viðskiptavinir sem nýta þjónustu Fyrirtækjaráðgjafar bankans geta þurft að afhenda persónuupplýsingar í tengslum við verkefni eða ráðgjöf sem bankinn veitir hverju sinni.
 - Upplýsingar í tengslum við dreifingu vátrygginga: Bankinn vinnur persónuupplýsingar vá-

tryggingartaka eða væntanlegs váttryggingartaka í tengslum við dreifingu váttrygginga auk annarrar þjónustu og ráðgjöf við váttryggingartaka sem TM hefur falið Landsbankanum á grundvelli samninga þar að lútandi.

- Aðrar persónuupplýsingar sem nauðsynlegt, heimilt eða skylt er að vinna í tengslum við vöru eða þjónustu sem bankinn veitir viðskiptavinum, svo sem viðskiptasögu.
- **Upplýsingar sem safnast við rafræna vöktun:** Hljóðupptökur og upptökur úr eftirlitsmyndavélum í og við starfsstöðvar bankans og við hraðbanka.
- **Viðkvæmar persónuupplýsingar:** Í undantekningartilvikum getur verið nauðsynlegt að vinna viðkvæmar persónuupplýsingar eins og heilsufarsupplýsingar. Einnig geta fjárhagsupplýsingar, t.d. færsluyfirlit á reikningi, óbeint gefið til kynna viðkvæmar upplýsingar viðskiptavinar. Það getur líka verið nauðsynlegt að vinna viðkvæmar persónuupplýsingar í tengslum við sölu og dreifingu váttrygginga eins og líf- og sjúkdómatrygginga.
- **Tæknilegar og afleiddar upplýsingar:** Upplýsingar um búnað og tæki sem þú notar til að tengjast vef bankans, netbanka og appi, svo sem notandanafn, kjörstillingar, IP-tala og landfræðileg staðsetning, tegund, númer og stillingar snjalltækis, stýrikerfi, tegund vafra, tungumálastillingar, tengileið og notkunarmynstur (hvaðan þú tengist og hvaða aðgerðir þú framkvæmir). Ef þú skráir kennitölu við heimsókn í útibú er skráð hvar og hvenær heimsókn átti sér stað. Eins er staðsetning með GPS-hnitum snjalltækis skráð ef þú samþykkir að veita bankanum aðgang að staðsetningu tækisins.
- **Aðrar upplýsingar:** Bankinn kann að vinna aðrar persónuupplýsingar eða vinna upplýsingar í öðrum tilgangi sem nauðsynlegt er hverju sinni til þess að geta veitt þér umbeðna vöru eða þjónustu eftir eðli viðskiptasambandsins eða samskipta við þig og eftir því sem nauðsyn krefur eða lög áskilja. Bankinn getur líka unnið tölfræði og aðrar ópersónugreinanlegar upplýsingar á grundvelli lögmætra hagsmuna, t.d. í þeim tilgangi að stuðla að fjármálalæsi og í þeim tilgangi að styðja við rannsóknir og greiningar á fjármálamarkaði.

Í hvaða tilvikum fer vinnsla persónuupplýsinga fram?

Hér að neðan er að finna upplýsingar um í hvaða tilgangi bankinn vinnur með persónuupplýsingar viðskiptavina. Ekki er um tæmandi upptalningu að ræða og geta upplýsingar um einstaka vinnslu verið að finna í tengslum við stofnun og notkun tiltekinna vara eða þjónustu í starfsemi bankans.

- **Stofnun viðskiptasambands:** Þegar þú stofnar til viðskipta við Landsbankann þarf bankinn að fá uppgefnar persónuupplýsingarnar þínar svo hægt sé að skrá þig eða þann sem þú ert í fyrirsvari fyrir í viðskipti og staðfesta auðkenni þitt. Bankinn þarf að framkvæma áreiðanleikakönnun og þekkja deili á viðskiptavininum sínum, þ.m.t. hvort þeir séu í áhættuhópi vegna stjórnáttengsla og meta hæfi viðskiptavinar til stofnunar viðskiptasambands.

Það sama gildir um einstaklinga sem tengjast lögaðilum í viðskiptum við bankann, svo sem raunverulega eigendur, stjórnarmenn, framkvæmdastjórn, prókúruhafa og eftir atvikum umboðsmenn lögaðila. Bankanum ber einnig skylda samkvæmt lögum til að gera ráðstafanir vegna eftirlits með því hvort viðskiptavinir og raunverulegir eigendur séu á listum yfir þvingunaraðgerðir.

- **Vörur og þjónusta:** Þegar þú óskar eftir eða semur við bankann um vöru eða þjónustu svo sem innlán, útlán, greiðsluþjónustu, viðskipti með fjármálagerninga, lífeyrissparnað, fyrirtækjaráðgjöf eða váttryggingar vinnur bankinn persónuupplýsingar þínar við undirbúning og gerð samnings og til að efna samning við þig og veita umbeðna þjónustu. Vinnsla persónuupplýsinga í tengslum við viðskiptasambandið getur líka farið fram á grundvelli lagaskyldu og lögmætra hagsmuna bankans, svo sem við gerð lánsþjónusts og greiðslumats, ákvarðanir um fyrirgreiðslu, m.a. byggt á viðskiptasögu þinni. Þá vinnur bankinn persónuupplýsingar til að meta hæfi þitt til fjárfestinga og til að veita þér aðra fjármálaþjónustu. Við vanskil krafna eru persónuupplýsingar unnar vegna innheimtu þar á meðal þegar bankinn felur innheimtu- og lögmannsstofu að annast innheimtu og málarekstur fyrir sína hönd. Persónuupplýsingar eru líka unnar í tengslum við úrlausn kvartana og

erinda sem berast bankanum. Þegar lögaðilar sækja um að stofna viðskiptasamband við bankann eða óska eftir fyrirgreiðslu kann bankanum að vera nauðsynlegt að kanna viðskiptasögu fyrirsvarsmanna lögaðilans, eftir atvikum, stjórnar, eigenda, framkvæmdastjóra og prókúruhafa.

Í stafrænum lausnum bankans er lögð áhersla á að veita þér heildstæða yfirsýn yfir fjármálin og styðja við fjármálalæsi. Í þeim tilgangi vinnur bankinn persónuupplýsingar þínar til að setja þær fram á skýran og aðgengilegan hátt og auðvelda þér þannig aðgengi að eigin upplýsingum.

- **Eftirlit og áhættustýring:** Landsbankinn starfar samkvæmt ströngu regluverki um eftirlit með áhættu í starfsemi bankans. Við framkvæmd innra eftirlits og áhættustýringar vinnur bankinn með persónuupplýsingar á grundvelli lagaskyldu og lögmætra hagsmuna bankans. Tilgangurinn er m.a. að mæla og vakta áhættu, svo sem útlánaáhættu. Bankinn vinnur jafnframt persónuupplýsingar á grundvelli lagaskyldu í tengslum við aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka, þar á meðal til að sannreyna auðkenni viðskiptavina, vakta viðskipti og greina grunsamlegar færslur. Persónuupplýsingar kunna einnig að vera unnar á grundvelli lögmætra hagsmuna bankans í þeim tilgangi að koma í veg fyrir, greina og rannsaka sviksamlega eða óheimila starfsemi.
- **Rafræn vöktun:** Undir rafræna vöktun falla m.a. upptök úr eftirlitsmyndavélum sem eru staðsettar í og við starfsstöðvar bankans og í hraðbönkum. Tilgangur vöktunar með eftirlitsmyndavélum er eigna- og öryggisvarsla. Hljóðritun símtala og varðveisla rafrænna samskipta á sér stað í þeim tilgangi að geyma samskipti sem varða viðskiptaupplýsingar og/eða viðskiptafyrirmæli, til að leysa úr ágreiningi milli bankans og viðskiptavinar um efni símtals og í þeim tilgangi að meta og bæta þjónustu bankans og tryggja að ferlum og verklagi sé fylgt. Varðveisla efnis sem myndast við rafræna vöktun fer eftir lagaskyldu, leiðbeiningum eftirlitsaðila og lögmætum hagsmunum bankans. Áður en rafræn vöktun eða hljóðupptaka á sér stað er þér tilkynnt um slíkt. Nánari upplýsingar um rafræna vöktun með eftirlitsmyndavélum er að finna á [vefsíðu Landsbankans](#).
- **Net- og upplýsingaöryggi:** Öryggi persónuupplýsinga er grundvallaratriði í traustu sambandi bankans og viðskiptavina. Vinnsla persónuupplýsinga, að því marki sem hún er nauðsynleg vegna net- og upplýsingaöryggis, er liður í að standa vörð um öryggi upplýsinga viðskiptavina okkar. Slík vinnsla getur falist í að hafa eftirlit með umferð á netsvæði bankans, greiðsluhegðun og óvenjulegum aðgerðum og hreyfingum á reikningum viðskiptavina. Til þess að hægt sé að bregðast við svikum og netglæpum getum við þurft að deila persónuupplýsingum þínum til opinberra aðila, stofnana og eftir atvikum annarra fjármálafyrirtækja/greiðsluþjónustuveitenda, s.s. viðtökubanka, kortaútgefenda og kortafyrirtækja.
- **Markaðssetning, vildarflokkun og sérsniðin þjónusta:** Markaðs- og markhópagreining felur í sér vinnslu persónuupplýsinga í þeim tilgangi að bjóða þér sérsniðna vöru og þjónustu við hæfi. Í þeim tilgangi getur bankinn unnið með upplýsingar um aldur, fjölskyldunúmer, fjölskyldustærð, búsetu og virkar vörur. Upplýsingar eru einnig unnar í almennum tölfraðilegum tilgangi til þess að styðja við þróun og endurbætur á vöru- og þjónustuframboði bankans.

Vildarflokkun viðskiptavina fer fram í þeim tilgangi að bjóða þér betri kjör og fríðindi og byggir á heildarmati á viðskiptasambandi þínu. Þetta mat tekur m.a. mið af viðskiptasögu þinni og umfangi viðskipta hjá bankanum. Í vildarflokkun felst að þú getur notið betri kjara og fríðinda hjá bankanum, dótturfélögum og samstarfsaðilum bankans.

Vinnsla persónuupplýsinga í þeim tilgangi að sinna markaðs- og markhópagreiningu og vildarflokkun byggir á lögmætum hagsmunum bankans.

Þú getur samþykkt að bankinn vinni ítarlegri greiningu á upplýsingum þínum hjá bankanum eins og færsluyfirlitum öðrum fjárhagsupplýsingum til þess að veita þér sérsniðna ráðgjöf, vörur og tilboð. Þú getur afþakkað markaðsefni frá bankanum með stillingum í netbanka eða appinu eða með því að hafa samband við Þjónustuver bankans. Slíkar stillingar hafa ekki áhrif á þær tilkynningar sem bankanum ber að senda þér og varða þær vörur og þjónustu sem þú ert með hjá bankanum eða almennar upplýsingar sem varða starfsemi bankans.

- **Aukakrónur og aðrir samstarfsaðilar:**

Landsbankinn rekur fríðindakerfið Aukakrónur, þar sem viðskiptavinir með kort tengt kerfinu geta fengið endurgreiðslu í formi Aukakróna hjá samstarfsaðilum bankans. Vinnsla persónuupplýsinga í tengslum við Aukakrónur fer fram í þeim tilgangi að halda utan um og upplýsa viðskiptavini um inneign og nýtingu Aukakróna. Þessi vinnsla byggir á samningi við þig sem viðskiptavin, þar sem vinnslan er nauðsynleg til að framkvæma útreikning á inneign og ávinningi innan kerfisins.

Til að meta árangur samstarfs við samstarfsaðila og þróa þjónustuna kann bankinn jafnframt að vinna tölfraðilegar samantektir um notkun Aukakrónukerfisins. Samstarfsaðilar geta fengið afhentar tölfraðilegar upplýsingar um samsetningu viðskiptavina eins og út frá kyni, aldri, búsetu og meðaltali fjárhæða svo fremi sem ekki sé hægt að rekja viðskipti til einstakra viðskiptavina. Vinnslan byggir á lögmætum hagsmunum bankans og samstarfsaðila til meta árangur samstarfsins og veita söluaðilum yfirsýn yfir mengi þeirra viðskiptavina sem fá eða nota Aukakrónur í viðskiptum sínum við söluaðila.

Bankinn er einnig í samstarfi við Icelandair um söfnun vildarpunkta í fríðindakerfi Icelandair og gefur bankinn út greiðslukort sem safna slíkum vildarpunktum við notkun.

- **Viðburðir, þátttaka í leikjum og umsóknir um styrki:**

Ef þú skráir þig á viðburð, sækir um styrk eða tekur þátt í leikjum eða sambærilegu á vegum bankans þarft þú að afhenda bankanum upplýsingar um nafn og netfang og, ef þörf er á, kennitölu og símanúmer. Eftir atvikum er nauðsynlegt að afhenda aðrar upplýsingar, t.d. í tilfelli styrkumsókna. Bankinn vinnur slíkar upplýsingar aðeins í þeim tilgangi að halda utan um skráningu þína á viðburð, styrkumsókn eða þátttöku í leik. Upplýsingarnar eru ekki notaðar í öðrum og óskyldum tilgangi nema þú hafir sérstaklega veitt slíkt samþykki. Vinnsla í þessum tilgangi byggir á samþykki þátttakenda. Í einhverjum tilvikum getur þátttaka viðskiptavina í leik á vegum bankans byggt á lögmætum hagsmunum. Í slíkum tilvikum getur þú andmælt vinnslunni með tilkynningu til bankans.

- **Notkun ljósmynda í stafrænum lausnum bankans:**

Þú getur valið að hlaða inn ljósmynd af þér til notkunar í stafrænum lausnum bankans. Þegar þú millifærir fylgir myndin með færsluupplýsingum og birtist hjá viðtakanda greiðslunnar. Ljósmyndin af þér birtist líka þegar aðrir millifæra á þig. Þú getur alltaf valið að skipta um mynd eða hætt að birta hana og er myndin þá tekin úr birtingu í stafrænum lausnum bankans.

- **Vinnsla í tengslum við tölfraði og greiningu:**

Þegar bankinn vinnur persónuupplýsingar í tölfraðilegum tilgangi eða vegna annars konar greiningar á t.d. notkun vöru, aldurssamsetningu, kyni, búsetu og fjölskyldustærð er gætt að því að niðurstöður slíkra greininga séu ópersónugreinanlegar þannig að þær endurspegli tiltekna lýðfræðilega samsetningu hóps út frá fyrirframgefinni skilgreiningu en séu ekki rekjanlegar til viðskiptavina. Slík vinnsla getur m.a. farið fram í tengslum við innri greiningar eins og Greiningardeildar, vegna markaðsstarfs, vöruþróunar og í tengslum við þátttöku bankans í rannsóknum og greiningum á fjármálahegðun og fjármálalæsi.

- **Sala, ráðgjöf og þjónusta váttrygginga:**

Bankinn er skráður umboðsmaður váttrygginga hjá TM. Bankinn fær upplýsingar um váttryggingartaka TM í þeim tilgangi að viðhalda viðskiptasambandi við núverandi viðskiptavini TM og afla nýrra viðskiptavina og bjóða viðskiptavinum upp á heildstæða banka- og tryggingaþjónustu. Bankinn vinnur persónuupplýsingarnar þínar til þess að bjóða þér tryggingar, veita þér persónulega og viðeigandi ráðgjöf, gera tilboð og samninga, ásamt því að sinna þjónustu vegna trygginga. Aðilar sem sinna dreifingu váttrygginga fyrir hönd bankans (váttryggingasólumenn) eru ýmist starfsfólk bankans eða aðilar sem starfa á grundvelli verksamnings við bankann. Vinnslan byggir á því að hún sé nauðsynleg til að gera ráðstafanir við undirbúning og gerð samnings við þig og til að efna slíkan samning, auk lögmætra hagsmuna bankans af því að veita þér þjónustu. Í tengslum við móttöku tilkynninga um tjónsatburði kann að vera unnið með viðkvæmar persónuupplýsingar, svo sem heilsufarsupplýsingar, sem og aðrar upplýsingar sem nauðsynlegar eru til að meta rétt til bóta. Slík vinnsla fer einungis fram á grundvelli viðeigandi lagaheimildar eða, eftir atvikum,

samþykkis. Bankinn og TM starfa almennt sem sjálfstæðir ábyrgðaraðilar að vinnslu persónuupplýsinga í þessu samhengi. Landsbankinn ber ábyrgð á þeirri vinnslu sem tengist ráðgjöf og miðlun trygginga, en TM ber ábyrgð á þeirri vinnslu sem tengist útgáfu trygginga, mati á áhættu og afgreiðslu tjónamála. Í þeim tilvikum sem bankinn og TM ákvarða sameiginlega tilgang og aðferðir vinnslu teljast þeir sameiginlegir ábyrgðaraðilar, s.s. þegar bankinn veitir viðskiptavinum þjónustu.

Upplýsingar um vinnslu TM á persónuupplýsingum er að finna í persónuverndarstefnu TM á vefsíðunni www.TM.is.

Íslenski lífeyrissjóðurinn

Íslenski lífeyrissjóðurinn hefur með þjónustusamningi falið bankanum að sjá um rekstur sjóðsins. Í því felst að bankinn annast m.a. þjónustu við sjóðfélaga, vörslu og umsýslu lífeyrisiðgjalda, sölu lífeyris-sparnaðar og eftir atvikum markaðssetningu á vörum lífeyrissjóðsins. Lífeyrissjóðurinn er ábyrgðaraðili að vinnslu persónuupplýsinga hjá sjóðnum en Landsbankinn er vinnsluaðili. Í þeim tilvikum sem bankinn og sjóðurinn ákvarða sameiginlega tilgang og aðferðir vinnslu teljast þeir sameiginlegir ábyrgðaraðilar, s.s. þegar bankinn þjónustar sjóðfélaga.

Upplýsingar um vinnslu persónuupplýsinga hjá Íslenska lífeyrissjóðnum er að finna í persónuverndarstefnu sjóðsins á vefsíðunni www.islif.is.

Hvaðan fær bankinn upplýsingar um þig?

Flestar persónuupplýsingar sem bankinn fær afhentar koma beint frá þér í tengslum við vöru eða þjónustu sem þú sækir um eða ert með hjá bankanum eða afhendir bankanum á grundvelli samþykkis þíns.

Ef þú kýst að afhenda bankanum ekki þær upplýsingar sem óskað er eftir kann það að koma í veg fyrir að bankinn geti veitt þér þá þjónustu sem óskað er eftir.

Helstu stofnanir og fyrirtæki sem bankinn sækir upplýsingar til eru:

- Þjóðskrá: nafn, kennitala, heimilisfang, hjúskaparstaða, forsjá, forsjáraðilar.
- Húsnæðis- og mannvirkjastofnun: fasteignanúmer og þinglýstir eigendur, seljendur og kaupendur fasteigna.
- Samgöngustofa: ökutækjaskrá um skráningarnúmer ökutækja og skráða eigendur.
- Skatturinn: fyrirtækjaskrá um hluthafa, fyrirsvarsmenn og raunverulega eigendur fyrirtækja.
- Lögbirtingablaðið: gjaldþrot, fjárræðissviptingar og aðrar sambærilegar upplýsingar.
- Sýslumaður: rafrænar þinglýsingar og skipti á dánarbúum.
- Fjárhagsupplýsingastofa eða skuldastöðuyfirlit ytri aðila sem heldur eftir atvikum utan um skráningu á vanskilaskrá, skuldastöðuyfirlit, veðbókarvottorð o.fl.

Upplýsingar um þig geta einnig borist frá utanaðkomandi aðilum, svo sem öðrum viðskiptavinum, greiðsluþjónustuveitendum, öðrum fjármálafyrirtækjum, vörsluaðilum, opinberum aðilum eða öðrum sem koma að eða tengjast viðskiptum þínum við bankann eða hafa á grundvelli lagaskyldu heimild til að miðla upplýsingum um þig. Upplýsingar um þig eru ekki unnar nema vegna undirbúnings eða framkvæmdar samnings, vegna lagaskyldu, á grundvelli samþykkis eða lögmætra hagsmuna bankans eða þriðja aðila eða annarra heimilda á grundvelli laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga.

Hverjum afhendir bankinn persónuupplýsingar um þig?

Starfsfólk Landsbankans og aðrir sem taka að sér verk í þágu bankans eru bundnir þagnarskyldu samkvæmt lögum um fjármálafyrirtæki. Persónuupplýsingar þínar eru ekki afhentar þriðja aðila nema fyrir liggi skýr heimild til miðlunarinnar. Heimildin getur byggst á samningi, samþykki, lagaskyldu, lögmætum hagsmunum eða annarri nauðsyn. Bankanum kann á grundvelli lagaskyldu eða alþjóðlegra samninga að vera skylt að afhenda upplýsingar til lögbærra yfirvalda eins og Seðlabankans, Neytendastofu, Lögreglu, Skattsins og Samkeppniseftirlitsins. Ef viðskiptavinir eru skilgreindir sem erlendir skattaðilar kann bankanum að vera skylt á grundvelli alþjóðasamninga að afhenda persónuupplýsingar til skattfyrivalda annarra landa.

Samstarfsaðilar, vinnsluáðilar og rekstrar- og hýsingaraðilar bankans sem og aðrir þjónustuaðilar, m.a. á sviði upplýsingatækni og greiðsluþjónustu eru valdir af kostgæfni og þurfa að uppfylla ríkar öryggiskröfur, bæði út frá gagnaöryggi og persónuvernd. Þegar við á er gerður vinnslusamningur um vinnslu persónuupplýsinga. Persónuupplýsingar sem eru afhentar þessum aðilum takmarkast við það sem nauðsynlegt er svo vinnslan nái tilgangi sínum með hliðsjón af þeirri tækni, aðferðum og samskiptaleiðum sem eru notaðar á hverjum tíma.

Afhending persónuupplýsinga þinna getur einnig farið fram með þínu samþykki eða þegar það er nauðsynlegt til að framkvæma viðskiptafyrirmæli fyrir þína hönd, t.d. ef þú óskar eftir að bankinn veiti öðrum aðila aðgang að greiðsluupplýsingum eða þú veitir öðrum umboð að fjárhagsupplýsingum þínum.

Vinnsla persónuupplýsinga um börn

Vinnsla persónuupplýsinga um börn (yngri en 18 ára) fer fram þegar hún er nauðsynleg til að framkvæma umbeðin viðskipti eða veita þjónustu til barna, t.d. vegna stofnunar greiðslureiknings og útgáfu greiðslukorts. Samþykki forsjáraðila er fengið hafi barn ekki náð 13 ára aldri, t.d. ef barni er boðin rafræn þjónusta yfir netið í samræmi við persónuverndarlög. Bankinn kann einnig að vinna upplýsingar um börn viðskiptavina í tengslum við gerð greiðslumats vegna umsóknar um útlán hjá bankanum og í þeim tilgangi að bjóða viðskiptavini sérsniðna vöru og þjónustu. Nánari upplýsingar um vinnslu persónuupplýsinga um börn má finna á vef Landsbankans. Allt markaðsefni, þ.m.t. gjafir, tilkynningar og fríðindi sem sniðið er að börnum, er sent forsjáraðilum og eftir atvikum börnunum sjálfum í samræmi við aldur þeirra og þroska. Hægt er að afþakka slíkt markaðsefni og gjafir í netbanka eða Landsbanka-appinu, í réttindagátt bankans eða með því að hafa samband við Þjónustuverið.

Persónusnið og sjálfvirk ákvörðunartaka

Í ákveðnum tilvikum útbýr bankinn persónusnið um þig með sjálfvirkri vinnslu persónuupplýsinga, t.d. til að meta eða spá fyrir um ákveðna þætti er varða hagi þína, eins og þróun fjárhagsstöðu eða líkur á vanskilum. Dæmi um persónusnið er útreikningur bankans á lánshæfi. Persónusnið getur einnig verið unnið í þágu markaðssetningar, og vegna net- og upplýsingaöryggis, t.d. með mynsturgreiningu í netbanka til að hámarka öryggi í netbanka og appi Landsbankans.

Sjálfvirk ákvörðunartaka getur tengst persónusniði en hún fer þannig fram að hugbúnaður vinnur persónuupplýsingar um þig á sjálfvirkan hátt og tekur ákvörðun sem hefur áhrif á hagsmuni þína, án aðkomu starfsfólks bankans. Dæmi um slíka sjálfvirka ákvörðunartöku er útreikningur lánaramma sem afmarkar hversu háa fyrirgreiðslu þú getur fengið í sjálfsafgreiðslu. Sjálfvirk ákvörðunartaka sem hefur veruleg áhrif á hagsmuni þína fer einungis fram ef hún er nauðsynleg til að gera eða efna samning milli þín og bankans, byggist á samþykki þínu eða er sérstaklega heimiluð samkvæmt lögum. Upplýsingarnar sem notaðar eru við sjálfvirka ákvörðunartöku geta komið beint frá þér, úr viðskiptasögu þinni hjá bankanum eða frá þriðju aðilum, svo sem úr skráum starfandi fjárhagsupplýsingastofa.

Þegar um sjálfvirka ákvörðunartöku er að ræða getur þú óskað eftir mannlegri íhlutun, komið sjónarmiðum þínum á framfæri og mótmælt ákvörðuninni með því að senda tölvupóst á personuvernd@landsbankinn.is.

Gervigreind

Landsbankinn nýtir gervigreind í starfsemi sinni. Slíkri notkun er ætlað að auka skilvirkni, öryggi og gæði þjónustu og fer ávallt fram í samræmi við gildandi lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga.

Gervigreind kann að vera notuð við greiningu á færslum og viðskiptum í þeim tilgangi að greina og koma í veg fyrir sviksamlega eða óheimilar aðgerðir, við mat á áhættu og eins við greiningu á notkun og virkni stafrænna lausna. Bankinn kann jafnframt að nýta sjálfvirkar greiningar- og gervigreindarlausnir í stafrænum þjónustuleiðum, til dæmis til að bæta þjónustuupplifun, styðja við fjármálalæsi, greina mynstur í notkun þjónustu eða veita viðeigandi upplýsingar og ráðleggingar.

Gervigreind kann jafnframt að vera innbyggð í upplýsingakerfi og hugbúnaðarlausnir sem Landsbankinn nýtir í innri starfsemi sinni, þar á meðal kerfi sem styðja við áhættustýringu, eftirlit, greiningu og þróun ferla. Slíkar lausnir geta verið þróaðar af bankanum sjálfum eða veittar af þriðju aðilum. Við notkun gervigreindar eins og í annarri vinnslu persónuupplýsinga er meginreglum persónuverndarlaga fylgt, m.a. að persónuupplýsingar séu einungis unnar í málefnalegum og skýrt afmörkuðum tilgangi og að viðeigandi tæknilegar og skipulagslegar öryggisráðstafanir séu til staðar, sem og viðeigandi mannleg íhlutun og eftirlit, einkum þegar vinnslan getur haft verulega áhrif á réttindi og frelsi einstaklinga. Í þeim tilvikum sem vinnsla getur haft veruleg áhrif á réttindi og frelsi einstaklinga fer fram mat á áhrifum á persónuvernd.

Vefkökur

Vefsíða, netbanki og Landsbankaappið (sameiginlega nefnd vefsvæði) nota vefkökur og sambærilega tækni sem vistast í tölvu eða snjalltæki notanda. Vefkökur eru litlar textaskrár sem geyma upplýsingar um notkun vefsvæða bankans. Vefkökur eru notaðar til að sníða vefsvæðið að þínum þörfum, t.d. til að stuðla að virkni síðunnar, vista stillingar þínar, vinna tölfraðilegar upplýsingar, greina umferð um vefsvæðin og eftir atvikum í markaðslegum tilgangi. Vefsvæði bankans vinna með ólíkar tegundir af vefkökum. Svokallaðar setukökur (e. session cookies) eyðast almennt þegar notandi fer af vefsvæðinu. Viðvarandi kökur (e. persistent cookies) vistast aftur á móti á tölvu eða tæki notanda og geyma aðgerðir þínar eða val á vefsvæðum bankans.

Þegar vefsvæði bankans eru skoðuð í fyrsta skipti birtist borði með beiðni um að samþykkja eða hafna notkun á öðrum en nauðsynlegum vefkökum, auk þess sem hægt er að velja nánari stillingar. Þú getur samþykkt notkun valfrjálsra vefkaka og þær eru ekki forsenda fyrir aðgangi að vefsvæðum bankans. Þær gegna oft mikilvægu hlutverki fyrir notkun og virkni vefsvæða. Þú getur hvenær sem er afturkallað samþykki þitt á notkun á valfrjálsum vefkökum með því að breyta vefkökustillingum. Nauðsynlegar vefkökur, svo sem virknikökur, tryggja öryggi og grunnvirkni vefsvæða bankans og eru forsenda þess að hægt sé að nota þau á réttan og áreiðanlegan hátt. Notkun þeirra grundvallast á lögmætum hagsmunum bankans og er ekki hægt að hafna.

Fyrstu aðila vefkökur senda eingöngu upplýsingar um þig til Landsbankans. Vefkökur frá þriðja aðila eru einnig notaðar á vefsvæðum bankans svo sem greiningar- og markaðsaðilum eins og Google eða Meta. Þessir þriðju aðilar geta komið vefkökum fyrir í vafra eða tæki og nálgast upplýsingar um heim sóknir á vefsvæðin. Nánari lýsingu á vefkökum, m.a. hvaða vefkökur frá þriðju aðilum bankinn notar, má finna á vefsvæði bankans. Einnig má nálgast nánari upplýsingar um hvernig þriðju aðilar nota vefkökur á vefsvæðum viðkomandi aðila.

[Upplýsingar um Google Analytics vefkökur](#)

[Upplýsingar um Facebook Pixel vefkökur](#)

[Leiðbeiningar um stillingar vefkaka](#)

Landsbankinn vinnur eftirfarandi upplýsingar úr þessum vefkökum:

- Fjöldi gesta, fjöldi heimsókna frá gestum, dags- og tímasetningu heimsóknar.
- Hvaða síður innan vefsvæða eru skoðaðar og hversu oft.
- Tegund skráa sem eru sóttar af vefsvæðunum.
- Hvaða tæki, stýrikerfi eða tegund vafra er notað til skoðunarinnar.
- Hvaða leitarorð úr leitarvélum vísa á vefsvæðin.

Bankinn notar vefkökur og sambærilega tækni á vefsvæðum sínum og í stafrænum lausnum í markaðs-tilgangi, þar á meðal við markaðssetningu á stafrænum miðlum og samfélagsmiðlum eins og Facebook, Instagram, TikTok o.fl.

Flutningur persónuupplýsinga til þriðju landa

Þegar Landsbankinn semur við vinnsluaðila eða þjónustuaðila um að sinna þjónustu fyrir sína hönd er almennt gerð krafa um vinnslu og hýsingu persónuupplýsinga innan Evrópska efnahagssvæðisins (EES). Í þeim tilvikum sem bankinn nýtir þjónustu aðila frá löndum utan EES („þriðju löndum“) er það ekki gert nema að uppfylltum eftirfarandi skilyrðum:

- Ef persónuupplýsingar eru fluttar til landa sem framkvæmdastjórn ESB hefur metið að tryggja fullnægjandi vernd, byggir flutningurinn á ákvörðun framkvæmdastjórnarinnar um fullnægjandi vernd samkvæmt 45. gr. GDPR.
- Ef persónuupplýsingar eru fluttar til Bandaríkjanna getur flutningurinn byggst á EU-US Data Privacy Framework fyrir þá aðila sem hafa vottun samkvæmt rammisamkomulaginu, sbr. 45. gr. GDPR.
- Ef persónuupplýsingar eru fluttar til annarra þriðju landa getur flutningurinn byggst á stöðluðum samningsákvæðum framkvæmdastjórnar ESB (Standard Contractual Clauses, „SCCs“) eða bindandi fyrirtækjareglum samstarfsaðila (Binding Corporate Rules, „BCRs“) ásamt viðeigandi viðbótarráðstöfunum. Ef nauðsyn krefur kann einnig að fara fram mat á áhrifum á flutning til viðkomandi lands til að tryggja að persónuupplýsingarnar njóti í meginatriðum sambærilegrar verndar og innan EES, í samræmi við 46. gr. GDPR.
- Í undantekningartilvikum getur flutningur persónuupplýsinga til þriðju landa byggst á undanþágum samkvæmt 49. gr. GDPR, til dæmis ef flutningurinn er nauðsynlegur til að stofna, hafa uppi eða verja réttarkröfu, sbr. 49. gr. 1. mgr. e-lið GDPR.

Vinnslu- og þjónustuaðilar eru bundnir af vinnslusamningum við bankann sem tryggja að þeir hagi vinnslu persónuupplýsinga í samræmi við lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga.

Geymsla og grisjun

Landsbankinn varðveitir persónuupplýsingar eins lengi og þörf krefur og nauðsyn stendur til í samræmi við tilgang, meðalhóf og á grundvelli laga, reglna og lögmætra hagsmuna bankans. Regluverk sem gildir um starfsemi bankans og ýmis sérlög leiða til þess að mismunandi varðveislutími getur átt við eftir tegund og eðli persónuupplýsinga. Bankinn fellur undir skilgreiningu á afhendingarskyldum aðila samkvæmt lögum um opinber skjalasöfn og er þar af leiðandi skylt að afhenda gögn og upplýsingar til Þjóðskjalasafns Íslands. Grisjun (eyðing) gagna er þar af leiðandi almennt óheimil nema að fenginni grisjunarheimild með samþykki þjóðskjalavarðar. Í skjalavistunaráætlun bankans er tilgreindur geymslu- og varðveislutími skjala bankans.

Bankanum sem eftirlitsskyldum aðila ber að varðveita afrit af skráningum og gögnum sem varða viðskiptaupplýsingar og/eða viðskiptafyrirmæli að lágmarki í fimm ár frá uppruna skráningar. Hljóðupptökur símtala og myndefni sem safnast við rafræna vöktun er ekki varðveitt lengur en lög, reglur og

leiðbeinandi tilmæli fjármálaeftirlits Seðlabankans og innri reglur bankans kveða á um, sbr. og reglur Persónuverndar um rafræna vöktun. Hljóðupptökur og myndefni eyðist sjálfkrafa að varðveislutíma liðnum. Strangar aðgangstakmarkanir gilda um efni sem safnast við rafræna vöktun. Í sérlögum er einnig kveðið á um varðveisluskyldu tiltekinna upplýsinga eins og bókhaldsgagna, persónuskilríkja og annarra upplýsinga sem lög um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka gera kröfu um.

Öryggisbrestur við meðferð persónuupplýsinga

Með öryggisbresti við meðferð persónuupplýsinga er átt við brest á öryggi af hálfu bankans sem leiðir til óviljandi eða ólögmatrar eyðingar persónuupplýsinga, eða þess að þær glattist, breytist, verði birtar eða aðgangur sé veittur að þeim í leyfisleysi. Komi upp öryggisbrestur ber bankanum að tilkynna um hann til Persónuverndar án ótilhlýðilegrar tafar og eigi síðar en innan 72 klst. eftir að vart hefur orðið við brestinn nema ólíklegt þyki að bresturinn leiði af sér mikla áhættu fyrir réttindi og frelsi einstaklinga. Í slíkum tilvikum er viðkomandi einstaklingi tilkynnt um öryggisbrestinn.

Réttindin þín

Persónuverndarlög veita þér ákveðin réttindi, m.a. til fræðslu og upplýsinga um það hvort bankinn vinni persónuupplýsingar um þig og hvernig meðferð þeirra er háttáð í starfsemi bankans. Þú getur gætt réttinda þinna á auðveldan og aðgengilegan hátt í svokallaðri réttindagátt viðskiptavina á vef bankans þar sem unnt er að óska eftir:

- Aðgangi að eigin persónuupplýsingum. Þú átt rétt á staðfestingu frá bankanum um það hvort unnið sé með persónuupplýsingar þínar og ef svo er til aðgangs að þeim persónuupplýsingum. Þá áttu jafnframt rétt á ákveðnum lágmarksupplýsingum um tilhögun vinnslu sem m.a. eru veittar í yfirlýsingu þessari.
- Flutningi persónuupplýsinga. Þú getur óskað eftir að tiltekna persónuupplýsingar sem þú hefur látið bankanum í té verði fluttar til annars ábyrgðaraðila ef það er tæknilega framkvæmanlegt, eða beint til þín. Einungis er um að ræða persónuupplýsingar sem bankinn hefur aflað á grundvelli samþykkis þíns eða vegna framkvæmdar samnings og eru unnar með sjálfvirkum hætti.
- Leiðréttingu eða eyðingu persónuupplýsinga. Þú getur hvenær sem er óskað eftir að rangar eða óáreiðanlegar persónuupplýsingar um þig verði leiðréttar. Í ákveðnum tilvikum átt þú jafnframt rétt á að tilteknum persónuupplýsingum um þig sé eytt.
- Takmörkun eða andmæla vinnslu persónuupplýsinga. Þú getur ávallt andmælt vinnslu persónuupplýsinga, þ.m.t. gerð persónusniðs, sem fer fram í þágu beinnar markaðssetningar og afþakkað kynningarefni um fríðindi, vörur og þjónustu bankans í netbanka, Landsbankaappinu eða í réttindagátt bankans. Einnig getur þú andmælt vinnslu persónuupplýsinga vegna sérstakra aðstæðna.

Í ákveðnum tilvikum getur þú farið fram á að vinnsla persónuupplýsinga þinna sé takmörkuð tímabundið. Bankinn verður við beiðnum er varða ofangreind réttindi þér að kostnaðarlausu nema beiðni sé tilefnislaus, óhófleg eða ef farið er fram á afhendingu fleiri en eins afrits af persónuupplýsingum. Nauðsynlegt er fyrir einstaklinga að sanna á sér deili þegar þeir óska eftir að neyta réttinda sinna. Nánari upplýsingar um réttindi þín er að finna í réttindagátt bankans.

Ef vinnsla bankans á persónuupplýsingum þínum byggist á lögmætum hagsmunum getur þú, á grundvelli aðstæðna þinna, andmælt slíkri vinnslu hvenær sem er. Berist bankanum andmæli mun bankinn ekki halda vinnslunni áfram nema hann geti sýnt fram á brýnar lögmætar ástæður fyrir vinnslunni sem vega þyngra en hagsmunir, réttindi og frelsi þitt, eða að vinnslan sé nauðsynleg til að stofna, hafa uppi eða verja réttarkröfur. Ef vinnsla persónuupplýsinga fer fram í þágu beinnar markaðssetningar getur þú andmælt slíkri vinnslu hvenær sem er. Í slíkum tilvikum mun bankinn hætta vinnslunni án frekara mats. Viðskiptavinir geta jafnframt auðveldlega afþakkað markaðsefni með stillingum í appi eða net-

banka bankans. Einnig er unnt að senda bankanum andmæli með öðrum þeim samskiptaleiðum sem bankinn býður upp á.

Þú átt rétt á að kvarta til Persónuverndar komi upp ágreiningur um meðferð persónuupplýsinga þinna hjá bankanum. Við vonum samt að þú leitir fyrst til okkar með mál sem tengjast persónuvernd svo við getum aðstoðað þig. Kjósir þú að snúa þér beint til Persónuverndar getur þú sent tölvupóst á netfangið postur@personuvernd.is.

Hvernig hef ég samband?

Landsbankinn hf., Reykjastræti 6, 101 Reykjavík, ber ábyrgð á að öll meðferð persónuupplýsinga þinna samræmist persónuverndarlögum og reglum og telst ábyrgðaraðili að vinnslu persónuupplýsinga þinna. Persónuverndarfulltrúi Landsbankans fylgist með að vinnsla persónuupplýsinga sé í samræmi við lög og reglur um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Þú getur beint fyrirspurnum, athugasemdum og ábendingum sem varða vinnslu og meðferð persónuupplýsinga til persónuverndarfulltrúa bankans á netfangið personuvernd@landsbankinn.is.

Bankinn uppfærir yfirlýsingu þessa með reglubundnum hætti og mun upplýsa þig með tilkynningu á vef bankans, www.landsbankinn.is og/eða Landsbankaappinu eða eftir öðrum samskiptaleiðum sem bankinn notar.

Samþykkt Rekstraráhættunefnd 10. júní 2026