



# Reglur Landsbankans um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga

---

## 1. Markmið og gildissvið

Markmið reglna þessara er að stuðla að því að Landsbankinn hf. fari með persónuupplýsingar<sup>1</sup> í starfsemi sinni í samræmi við grundvallarsjónarmið um persónuvernd og friðhelgi einkalífs sem koma fram í lögum nr. 90/2018, um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga (persónuverndarlög). Jafnframt að stuðla að því að bankinn fari með upplýsingar um viðskiptamenn sína í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti í samræmi við kröfur laga nr. 161/2002, um fjármálafyrirtæki.

Reglurnar gilda um sérhverja vinnslu persónuupplýsinga í starfsemi Landsbankans, þ.m.t. söfnun upplýsinga, skráningu þeirra, samkeyrslu, afhendingu, varðveislu og aðra meðferð persónugreinanlegra upplýsinga.

## 2. Almennar reglur um meðferð persónuupplýsinga

### 2.1. Hvernig má vinna persónuupplýsingar

Við meðferð persónuupplýsinga skal ávallt gæta þess að vinnsla samrýmist meginreglum persónuverndarlaga þannig að upplýsingar séu unnar með lögmætum, sanngjörnum og gagnsæjum hætti gagnvart hinum skráðu og í skýrum og yfirlýstum tilgangi. Sömuleiðis skal öll vinnsla vera nægileg, viðeigandi og ekki umfram það sem er nauðsynlegt miðað við þann tilgang sem að er stefnt. Þá uppfærir bankinn persónuupplýsingar eftir þörfum og tryggir áreiðanleika þeirra og viðunandi öryggi á öllum stigum vinnslu. Persónuupplýsingar eru varðveittar í því formi að ekki sé hægt að bera kennsl á einstaklinga lengur en þörf krefur.

### 2.2. Hvenær má vinna persónuupplýsingar

Landsbankinn skal eingöngu vinna almennar persónuupplýsingar í starfsemi sinni í samræmi við heimildir 9. gr. persónuverndarlaga, s.s. ef vinnsla er nauðsynleg til að gera eða efna samning við viðskiptavin, byggir á ótvíræðu samþykki viðskiptavinar eða annars einstaklings, lagaheimild eða -skyldu, lögmætum hagsmunum eða annarri skýrri heimild. Þá skal Landsbankinn ekki safna, afhenda, samkeyra eða vinna persónuupplýsingar á annan hátt ef vafi er uppi um það hvort bankinn hafi heimild til vinnslunnar nema að undangengnu mati á lögmæti vinnslunnar. Strangari skilyrði eiga við um vinnslu viðkvæmra persónuupplýsinga, t.d. um þjóðerni, stjórnmálaskoðanir, stéttarfélagsaðild eða heilsufar og skal þá jafnframt gæta þess að til staðar sé heimild í 11. gr. persónuverndarlaga.

Þegar vinnsla persónuupplýsinga byggir á samþykki viðskiptavinar getur bankinn unnið með upplýsingarnar í samræmi við umfang samþykkisins. Varði samþykki fleiri en eitt málefni skal samþykki vera auðgreinanlegt eftir málefnum eða tilgangi þeirrar vinnslu persónuupplýsinga sem um ræðir. Landsbankinn skal geta sýnt fram á veitt samþykki. Ávallt skal upplýsa viðskiptavin um að hann eigi þess kost að afturkalla samþykki sem hann hefur veitt.

Þegar vinnsla byggir á lögmætum hagsmunum bankans skal framkvæma skriflegt hagsmunamat, áður en vinnslan hefst, til að ganga úr skugga um að bankinn hafi ríkari hagsmuni af þeirri vinnslu sem um ræðir sem einnig vegi þyngra en einkalífshagsmunir einstaklings af því að vinnsla fari ekki fram.

Nýja, breytta eða uppfærða vinnslu persónuupplýsinga skal ekki hefja fyrr en að undangengnu mati á því hvort hún samrýmist framangreindum meginreglum persónuverndarlaga, byggir á skýrri heimild til vinnslu og samrýmist reglum þessum.

<sup>1</sup> Skilgreiningar á hugtökunum persónuupplýsingar og viðkvæmar persónuupplýsingar er að finna á innra neti bankans.

---

## 3. Réttur viðskiptavina og gagnsæi

### 3.1. Upplýsingaskylda og varðveisla

Landsbankinn tryggir gagnsæi um vinnslu og meðferð persónuupplýsinga og veitir einstaklingum fræðslu um þá vinnslu persónuupplýsinga sem fer fram um þá í starfsemi bankans. Fræðsla er almennt veitt áður en vinnsla hefst.

Í persónuverndarstefnu bankans er að finna þá lágmarksfræðslu sem viðskiptavinir eiga rétt á, m.a. um hvaða persónuupplýsingar eru unnar í starfseminni, í hvaða tilgangi þær eru unnar, hverjir fá aðgang að upplýsingunum og hvaða rétt viðskiptavinir eigi telji þeir á sér brotið. Viðbótarfræðsla um sérhæfða vinnslu er veitt annars staðar, þar sem við á hverju sinni, t.d. í skilmálum, á eyðublöðum eða í rafrænum lausnum.

Landsbankinn uppfærir eftir þörfum fræðslu til viðskiptavina og eftir atvikum annarra m.a. í tengslum við nýjar vörur eða þjónustuleiðir eða breytingar þar á rúmist breytt meðferð persónuupplýsinga ekki innan útgefinnar fræðslu bankans hverju sinni.

Landsbankinn varðveitir upplýsingar um viðskiptavini ýmist á rafrænu formi eða pappírformi. Rafræn varðveisla skal vera á öruggum miðli þar sem öryggisráðstafanir eru uppfærðar í samræmi við öryggiskröfur bankans hverju sinni. Persónuupplýsingar um viðskiptavini á pappírformi eru varðveittar á skjalasafni bankans. Geymsluáætlun bankans tekur mið af varðveisluskyldu sem kveðið er á um í lögum, m.a. lögum um ársreikninga, bókhald, opinber skjalasöfn og persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Persónuupplýsingum um viðskiptavini skal eytt með öruggum hætti eða upplýsingarnar gerðar ópersónugreinanlegar þegar þeirra er ekki lengur þörf.

### 3.2. Réttindi viðskiptavina

Viðskiptavinir og aðrir einstaklingar eiga rétt á staðfestingu frá bankanum um það hvort unnið sé með persónuupplýsingar um viðkomandi og ef svo er rétt til aðgangs og afrita af þeim upplýsingum. Einnig eiga viðskiptavinir önnur réttindi sem nánar er fjallað um í persónuverndarstefnu bankans og í réttindagátt á ytri vef bankans m.a. til leiðréttingar og eyðingar persónuupplýsinga.

Berist starfsfólki erindi frá viðskiptavini sem varðar framangreind réttindi skal leiðbeina viðkomandi um að sækja um í réttindagáttinni eða framsenda erindið án tafar til persónuverndarfulltrúa bankans á netfangið [personuvernd@landsbankinn.is](mailto:personuvernd@landsbankinn.is).

Ekki skal tekið gjald fyrir beiðnir er varða framangreind réttindi nema um sé að ræða endurteknar beiðnir sem eru augljóslega tilefnislausar. Landsbankinn áskilur sér rétt til að innheimta sanngjarnt gjald, byggt á umsýslukostnaði fyrir vinnu við að taka saman þau gögn sem viðskiptamaður óskar eftir, sé beiðni tilefnislaus, óhófleg vegna endurtekninga eða ef farið er fram á fleiri en eitt eintak. Gjaldið tekur mið af gjaldskrá bankans eins og hún er birt á vef bankans hverju sinni.

Vakni grunur um trúnaðarbrest eða misnotkun á persónuupplýsingum bankans um viðskiptavin á viðkomandi þess kost að óska eftir upplýsingum um það hvort og eftir atvikum hvaða starfseiningar innan Landsbankans hafa skoðað persónuupplýsingar um hann án viðskiptalegrar skýringar. Viðskiptavinur getur þó ekki krafist upplýsinga um það hvaða starfsmaður hafi unnið með persónuupplýsingar hans. Rökstudda beiðni um hvort persónuupplýsingar hafi verið skoðaðar án viðskiptalegrar skýringar samkvæmt grein þessari skal beint til Regluvörslu bankans. Beiðni um upplýsingar skal vera eins skýr og afmörkuð og kostur er. Landsbankinn afhendir ekki vinnuskjöl starfsfólks s.s. tölvupósta, fundargerðir eða minnisblöð.

---

## 4. Notkun persónuupplýsinga í markaðslegum tilgangi

Í markaðssetningu felst hvers konar kynning á vörum, þjónustu og starfsemi Landsbankans, þ.m.t. boð um þátttöku í leikjum eða happdrætti á vegum bankans. Í beinni markaðssetningu skal greina með skýrum hætti að um sé að ræða kynningu frá bankanum.

Fari fram bein markaðssetning til annarra en viðskiptavina, sem hafa samþykkt hana sérstaklega, skal Landsbankinn bera saman skrá með nöfnum, heimilisföngum, netföngum eða símanúmerum markhóps við bannskrá Þjóðskrár Íslands og bannmerkingar í símaskrá. Bankinn skal gæta þess að þeir einstaklingar sem þar eru bannmerktir verði ekki ónáðaðir með markaðssetningu af hálfu bankans.

Landsbankanum er heimilt að beina markaðssetningu til þeirra viðskiptavina sem hafa sérstaklega samþykkt slíkt þrátt fyrir að viðskiptavinur sé bannmerktur hjá Þjóðskrár Íslands.

Þjóði bankinn barni undir 13 ára aldri þjónustu yfir netið og gegn gjaldi, með beinum hætti, skal afla samþykkis forráðamanns áður en þjónustan er veitt. Hafi barn náð 13 ára aldri þarf viðkomandi að samþykka þjónustuna sérstaklega með ótvíræðum hætti.

Landsbankinn setur sér verklagsreglur um markaðssetningu á vörum og þjónustu bankans.

## 5. Persónusnið og sjálfvirk ákvarðanataka

Landsbankanum er óheimilt að safna upplýsingum úr ólíkum áttum sem allar varða tiltekinn viðskiptavin og búa þannig til persónusnið um hann, eftir atvikum í þeim tilgangi að taka sjálfvirka ákvarðanatöku er varðar viðkomandi, nema á grundvelli ótvíræðs samþykkis, lagaheimildar eða ef slík sjálfvirk ákvarðanataka er forsenda þess að unnt sé að gera eða efna samning sem viðkomandi er aðili að.

Landsbankinn skal gera viðeigandi ráðstafanir til að vernda hagsmuni viðskiptavina sem sjálfvirk ákvörðun varðar og tryggja rétt þeirra til mannlegrar íhlutunar af hálfu bankans í hinu sjálfvirka ferli og gera einstaklingum kleift að láta skoðun sína í ljós og til að vefengja ákvörðunina.

Þó er bankanum heimilt að flokka upplýsingar innan einstakra gagnagrunna á vegum bankans til að skilja ólíka hópa viðskiptavina að, enda byggji slík vinnsla á skýrri heimild og samrýmist meginreglum bankans og feli ekki í sér sjálfvirka ákvarðanatöku.

## 6. Skyldur bankans

### 6.1. Öryggi persónuupplýsinga

Ávallt skal gera viðeigandi skipulagslegar og tæknilegar öryggisráðstafanir til að tryggja öryggi persónuupplýsinga í samræmi við kröfur laga sem og stefnur og reglur bankans um net- og upplýsingaöryggi. Vernda skal persónuupplýsingar m.a. gegn óleyfilegri eða ólögumætri vinnslu, gegn því að þær glatist, eyðileggist eða breytist fyrir slysi eða berist óviðkomandi.

Landsbankinn skráir notkun starfsfólks á helstu upplýsingakerfum og aðgangur að persónugreinanlegum upplýsingum er aðgangsstýrður. Starfsfólk bankans hefur almennt eingöngu aðgang að upplýsingum um viðskiptavini sem starf þeirra krefst. Starfsfólk sem sinnir takmörkuðum hópi viðskiptavina skal eingöngu hafa aðgang að upplýsingum sem varða þeirra viðskiptavini.

Starfsfólki ber skylda til að tilkynna rekstraráhættu án tafar um öll atvik sem geta falið í sér að óviðkomandi fái aðgang að persónuupplýsingum, að persónuupplýsingar breytist fyrir mistök eða án heimildar eða verði óaðgengilegar þeim sem á þurfa að halda.

### 6.2. Vinnsluskrá

Landsbankinn skal halda rafræna skrá yfir þá vinnslu persónuupplýsinga sem fram fer í starfsemi bankans hverju sinni. Vinnsluskrá þarf að uppfæra reglulega og eftir þörfum.

---

Ábyrgð á viðhaldi upplýsinga í vinnsluskra hvílir hjá ábyrgðarmönnum upplýsingakerfa, forstöðumönnum viðskiptalausna og eftir atvikum öðrum í þeirra umboði s.s. vörueigendum eða verkefnastjórum, eftir eðli vinnslu persónuupplýsinga hverju sinni. Skulu framangreindir aðilar upplýsa persónuverndarfulltrúa ársfjórðungslega um alla nýja eða breytta vinnslu persónuupplýsinga sem þeir bera ábyrgð á.

Eftirlit með því að vinnsluskra sé uppfærð reglulega og haldin er hjá persónuverndarfulltrúa.

### 6.3. Afhending persónuupplýsinga til þriðju aðila

Ekki skal afhenda eða veita þriðja aðila aðgang að persónuupplýsingum um viðskiptavini eða starfsfólk nema fyrir liggi skýr lagaskylda og/eða fram kemur lögmæt og skrifleg beiðni um slíkt frá viðskiptamanni sjálfum eða opinberum aðilum s.s. lögreglu, Fjármálaeftirlitinu eða öðru lögbæru yfirvaldi. Sem tilkynningarskyldum aðila samkvæmt lögum nr. 140/2018, um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, ber Landsbankanum að tilkynna yfirvöldum ef grunur vaknar um peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Vakni grunur um slíkt kann miðlun upplýsinga um viðskiptamann að vera að frumkvæði Landsbankans.

Landsbankanum er þó heimilt að fela utanaðkomandi aðila að vinna persónuupplýsingar, að hluta eða í heild, fyrir hönd bankans. Forsenda fyrir því að svokölluðum vinnsluaðilum sé veittur aðgangur að persónuupplýsingum í vörslu bankans er að Landsbankinn gangi úr skugga um að vinnsluaðilinn geti tryggt öryggi þeirra persónuupplýsinga sem hann fær aðgang að. Ávallt skal gera skriflegan vinnslusamning um slíka vinnslu í samræmi við verklagsreglur bankans á sviði samningastjórnunar.

### 6.4. Mat á persónuupplýsingum („MÁP“) og innbyggð og sjálfgefín persónuvernd

Verkefnastjórar, starfsfólk viðskiptalausna bankans og aðrir sem bera ábyrgð á nýjum verkefnum, vörum, þjónustuleiðum eða uppfærslu á upplýsingakerfum bankans meta hvort þörf sé á að framkvæma MÁP með því að svara spurningalista fyrir MÁP í verkefnaferli bankans.

Þegar niðurstaða spurningalistans er þess eðlis að vinnsla er líkleg til að hafa mikla áhættu í för með sér fyrir þá einstaklinga sem vinnslan varðar skal jafnframt framkvæma mat á áhrifum á persónuvernd (MÁP) og meta áhrif vinnslunnar á réttindi og frelsi einstaklinga á þar til gerðu eyðublað í verkefnaferli bankans. Ávallt skal óska álits persónuverndarfulltrúa á framkvæmd matsins þegar matið fer fram.

Þegar Landsbankinn þróar, hannar, velur, kaupir eða notar nýjar vörur, þjónustuleiðir, upplýsingakerfi eða hugbúnað, sem felur í sér vinnslu persónuupplýsinga, er nauðsynlegt að taka tillit til réttar einstaklinga til persónuverndar með því að meta og gera ráðstafanir í upphafi hönnunarferlis er varða innbyggða og sjálfgefna persónuvernd til að tryggja öryggi persónuupplýsinga, meðalhóf og að vinnsla samrýmist meginreglum persónuverndarlaga í samræmi við verklagsreglur bankans um þróun og kaup á hugbúnaði.

## 7. Ábyrgð og eftirlit

Málefni persónuverndar heyra undir bankastjóra og framkvæmdastjórn bankans. Eftirlit á fyrsta stigi er í höndum stjórnenda og starfsfólks sem ber ábyrgð á viðskiptaferlum og viðskiptakerfum. Framangreindir aðilar eiga að greina og bregðast við áhættu fyrir persónuvernd einstaklinga og bera ábyrgð á því að vinnsla persónuupplýsinga samrýmist persónuverndarlögum hverju sinni.

Landsbankinn setur starfsfólki sínu reglur og verkferla um það hvernig skuli haga notkun og vinnslu upplýsinga sem varða viðskiptavini bankans. Persónuverndarfulltrúi bankans framkvæmir reglulega úttekt á notkun starfsfólks á upplýsingakerfum bankans og meðferð persónuupplýsinga viðskiptavina. Í slíkri úttekt skal m.a. kanna hvort;

- 
- Starfsfólk bankans hafi notað upplýsingakerfi bankans í samræmi við lög, reglur og verkferla sem sett hafa verið.
  - Notkun starfsfólks sé í samræmi við starf eða starfssvið viðkomandi.
  - Viðskiptavinum hafi verið flett upp án viðskiptalegrar skýringar og hvort upplýsingarnar sem sóttar voru hafi verið hæfilegar miðað við það verkefni sem unnið var við.

Persónuverndarfulltrúi annast annars stigs eftirlit með málefnum persónuverndar og er tengiliður við viðskiptavinum, starfsfólk og persónuverndaryfirvöld, veitir ráðgjöf og svarar fyrirspurnum og kvörtunum er varða vinnslu persónuupplýsinga í starfsemi Landsbankans. Einnig hefur Regluvarsla bankans eftirlit með því að aðgangur starfsfólks að upplýsingum sé í samræmi við þau verkefni sem viðkomandi starfsmaður eða starfseining innan bankans er að sinna.

Verði starfsmaður Landsbankans var við að vinnsla eða meðferð persónuupplýsinga hjá bankanum samrýmist ekki persónuverndarlögum eða reglum þessum skal hann án tafar beina ábendingu um slíkt til persónuverndarfulltrúa. Netfang persónuverndarfulltrúa er [personuvernd@landsbankinn.is](mailto:personuvernd@landsbankinn.is).