

# *Danske Bank A/S privatlivspolitik for privatkunder og øvrige privatpersoner (Danmark)*

*Gældende for: Danske Bank A/S Denmark, Danske Private Equity A/S*

Gældende fra 1. november 2024



## 1. Vores rolle som dataansvarlig og baggrunden for denne privatlivspolitik

Denne privatlivspolitik vedrører behandling af privatkunders, enkeltmandsvirksomheders og øvrige privatpersoners personoplysninger foretaget af Danske Bank A/S, Danske Private Equity A/S, Bernstorffsgade 40, 1577 København V, [CVR 61126228] (Danske Bank) og [CVR 27425607] (Danske Private Equity A/S) som dataansvarlig.

Banken har udpeget en data protection officer (DPO) med følgende kontaktoplysninger:

DPO, Danske Bank A/S,

Bernstorffsgade 40, 1577 København V

E-mail: [dpofunction@danskebank.dk](mailto:dpofunction@danskebank.dk)

Vi behandler oplysninger om dig (personoplysninger), og denne privatlivspolitik gælder for privatkunder samt privatejede virksomheder (enkeltpersonvirksomheder) og øvrige privatpersoner, såsom kautionister, fuldmagtshavere, værger og andre privatpersoner, som Danske Bank interagerer og samarbejder med.

Denne privatlivspolitik beskriver, hvordan og hvorfor og på hvilket retsgrundlag Danske Bank behandler dine personoplysninger, og hvordan vi beskytter din ret til beskyttelse af privatlivets fred.

I afsnit 12 er der yderligere oplysninger om, hvordan du kontakter Danske Bank, hvis du har spørgsmål om, hvordan Danske Bank behandler dine personoplysninger.

Bemærk, at vi har separate privatlivspolitikker for erhvervskunder, bestyrelsesmedlemmer, direktionsmedlemmer og andre medarbejdere i nøglefunktioner, nærtstående personer og aktionærer.



## 2. Hvilke typer af personoplysninger indsamler og behandler vi

Vi indsamler og behandler forskellige typer personoplysninger alt efter de ydelser eller produkter, du har eller er interesseret i, og den nødvendige behandling af personoplysninger i forbindelse hermed. Dette omfatter, men er ikke begrænset til følgende:

- identifikationsoplysninger, herunder navn, cpr-nr. eller andet nationalt ID-nummer og legitimation som f.eks. kopi af pas, kørekort og/eller dåbsattest
- kontaktoplysninger, herunder adresse, telefonnummer og e-mail
- økonomiske oplysninger, herunder oplysninger om indkomst, formue, gæld, kreditvurdering, forsikringer, pensioner, skat, miljøpåvirkninger og medlemmer af din husstand (antal personer og alder)
- oplysninger om sikkerhedsstillelse, herunder markedsværdi
- oplysninger om uddannelsesmæssig baggrund, herunder uddannelse, erhverv, arbejde, viden og erfaring
- miljøoplysninger og oplysninger om din virksomheds miljømæssige, sociale og governance-mæssige (ESG) påvirkning (hvis du har en enkeltmandsvirksomhed)
- oplysninger om de ydelser og produkter, vi leverer til dig, f.eks. oplysninger om konti, kort, lån, kreditter, pensioner mv.
- oplysninger om din brug af vores ydelser og produkter og dine præferencer i forbindelse hermed
- oplysninger om din brug af vores hjemmesider, platforme og digitale applikationer, herunder – i det omfang, det er relevant og nødvendigt – trafik-, lokaliserings-, sporings- og

kommunikationsdata, f.eks. indsamlet ved anvendelse af cookies og lignende teknologi, jf. også [Danske Banks cookie-retningslinjer](#)

- sporingsdata, hvis du har givet samtykke hertil i forbindelse med tilmelding til modtagelse af nyhedsbreve
- oplysninger om de enheder, du benytter til at tilgå vores hjemmesider, samt tekniske oplysninger, herunder om enhedstype og operativsystemer
- oplysninger om dig og dine præferencer for forskellige former for markedsføring og arrangementer
- videooptagelser, når du besøger vores lokationer og bruger vores pengeautomater
- optagelse af telefonsamtaler, jf. [Optagelse af telefonsamtaler i Danske Bank](#), samt onlinemøder med dig
- andre personoplysninger, hvor dette er nødvendigt for at tilbyde dig specifikke produkter eller ydelser, eller hvor vi er forpligtet til det i henhold til lovgivningen

Vores mulighed for at tilbyde dig den bedste rådgivning og de bedste løsninger afhænger i høj grad af, hvor godt vi kender dig, og det er derfor vigtigt, at de oplysninger, du giver os, er korrekte og nøjagtige, og at du informerer os, når der sker ændringer.



### 3. Hvorfor og på hvilket retsgrundlag vi behandler dine personoplysninger

Vi behandler generelt dine personoplysninger for at kunne tilbyde dig de ydelser og produkter, du har valgt, for at kunne tilbyde dig den bedste rådgivning og de bedste løsninger, for at kunne beskytte dig og Danske Bank mod svig, for at kunne overholde vores aftaler med dig og for at kunne overholde gældende regler, herunder opretholde datasikkerhed.

Nedenfor giver vi en række eksempler på, hvorfor og på hvilket retsgrundlag vi behandler dine personoplysninger i forskellige sammenhænge:

- Ved onboarding af dig som kunde behandler vi dine personoplysninger til identifikation, verifikation og bekæmpelse af hvidvaskning af penge. Retsgrundlaget herfor er overholdelse af en retlig forpligtelse\*, jf. persondataforordningens art. 6.1(c), f.eks. i henhold til hvidvaskloven.
- Når vi leverer det finansielle produkt, du har anmodet om eller overvejer at indgå en aftale med os om (f.eks. betalingstjenester, konti, kortydelse, lån, kreditter, digitale bankløsninger, investeringsydelser, finansiell rådgivning, forsikrings- og pensionsydelser (i visse tilfælde fra andre selskaber i Danske Bank-koncernen), kundeservice, administration af kundeforhold, herunder registrering i vores CRM-systemer, administration, kreditvurdering, inddrivelse af udestående gæld, klagebehandling og/eller tilvejebringelse af oplysninger til tjenesteudbydere, der må anmode om dine oplysninger), gør vi det, fordi du har indgået eller overvejer at indgå en aftale med os om en ydelse eller et produkt, jf. persondataforordningens art. 6.1(b), og for at forfølge legitime interesser, jf. persondataforordningens art. 6.1(f).
- Hvis vi f.eks. ønsker at dele dine personoplysninger med et andet selskab i koncernen, overføre dine personoplysninger til en tredjepart til brug for budgetplanlægning, eller hvis vi ønsker at overføre dine personoplysninger til en samarbejdspartner, så du kan modtage et tilbud om et produkt eller en ydelse, kan vi gøre det, fordi du har givet os samtykke til at bruge og dele dine personoplysninger til disse specifikke formål, jf. persondataforordningens art. 6.1(a).
- Når vi kommunikerer med dig om de produkter og ydelser, du har anmodet om, eller sender dig oplysninger om systemopdateringer, gør vi det for at opfylde en kontrakt med dig, jf. persondataforordningens art. 6.1(b), eller i henhold til en retlig forpligtelse\*, jf. persondataforordningens art. 6.1(c), eller for at forfølge en legitim interesse, jf. persondataforordningens art. 6.1(f).

- Som led i vores løbende bestræbelser på at forbedre udvikling, administration og test af vores it-systemer og produkter bruger vi personoplysninger til analyse- og statistikformål ved hjælp af avancerede innovative analysemetoder som f.eks. maskinlæring og kunstig intelligens, hvis vi har dit samtykke hertil, jf. persondataforordningens art. 6.1(a), eller forfølger legitime interesser, jf. persondataforordningens art. 6.1(f). Når vi behandler personoplysninger på baggrund af legitime interesser, gør vi dette ud fra en afvejning af dine interesser over for andre interesser, herunder vores egne.
- Når vi fastsætter gebyrer og priser på vores produkter og ydelser, herunder anvender dataanalyser og statistikker hertil, sker det for at opfylde kontraktlige formål, jf. persondataforordningens art. 6.1(b), så du kan modtage et pristilbud eller lignende.
- Når vi udfører kontroller for at identificere svig vedrørende kort- og kontotransaktioner, herunder behandler adfærdsdata med henblik på at identificere og forhindre svigagtige aktiviteter på vores konti ved registrering af usædvanlige, atypiske eller mistænkelige aktiviteter, samt optager betalingskort på relevante spærrelister, sker det for at overholde retlige forpligtelser\*, jf. persondataforordningens art. 6.1(c), og for at forfølge legitime interesser, jf. persondataforordningens art. 6.1(f).
- Når vi forfølger statistiske, videnskabelige og forskningsmæssige formål som led i forskningsprojekter eller lignende, herunder anonymisering af personoplysninger til sådanne formål, forfølger vi legitime interesser, jf. persondataforordningens art. 6.1(f), eller vi handler i samfundets interesse, jf. persondataforordningens art. 6.1(e).
- Når vi foretager profilering samt markedsføring af vores produkter og ydelser, herunder markedsføring på vegne af andre juridiske enheder i Danske Bank-koncernen, sker det, hvis vi har indhentet dit samtykke hertil, jf. persondataforordningens art. 6.1(a), eller forfølger legitime interesser, jf. persondataforordningens art. 6.1(f).
- Vi anvender cookies og lignende teknologi på vores hjemmeside og i vores apps til funktionelle, statistiske og markedsføringsmæssige formål via digitale kanaler og sociale platforme, hvis du har givet samtykke hertil, jf. persondataforordningens art. 6.1(a). Du kan læse mere om dette i vores cookiepolitik ([Danske Banks cookie-retningslinjer](#)).
- Når vi vurderer, kontrollerer, tester og overvåger vores overholdelse af interne politikker og regler, regulatoriske og lovgivningsmæssige krav, f.eks. i relation til databeskyttelse, økonomisk kriminalitet eller markedsintegritet, behandler vi dine personoplysninger i henhold til retlige forpligtelser\*, jf. persondataforordningens art. 6.1(c), og for at forfølge Danske Banks legitime interesser, jf. persondataforordningens art. 6.1(f).
- Vi behandler dine personoplysninger af sikkerhedsmæssige årsager, jf. persondataforordningens art. 6.1(c) og art. 32.
- Vi anvender videoovervågning og -optagelse af bygningsfacader, indgange til vores afdelinger og andre lokationer, reception og kundeområder, hæveautomater og skranke, hvor vi forfølger legitime interesser, jf. persondataforordningens art. 6.1(f), og i henhold til TV-overvågningsloven.
- Når vi indsamler og bruger personoplysninger til at udvikle, vedligeholde og anvende modeller for kreditrisikoeksponering og Internal Ratings Based-modellering (IRB-modellering) til vurdering af kapitalbehov, sker det med henvisning til kapitalkravsforordningen (CRR), som er et påkrævet element i bankens risikostyring, jf. persondataforordningens art. 6.1(c), og for så vidt angår berettiget deling af data mellem enheder i Danske Bank-koncernen til disse formål, jf. § 117 i lov om finansiel virksomhed.
- Når vi sender dig nyhedsbreve, behandler vi dine personoplysninger, og vi bruger din e-mail og dit navn til dokumentationsformål, når vi sender dig artikler, nyheder og opdateringer, fordi du har anmodet om at modtage denne ydelse fra os, jf. persondataforordningens art. 6.1(b). Vi kan også invitere dig til arrangementer og sende dig markedsføringsmateriale inden for områder, som vi tror kan have din interesse, og vi følger, hvilke artikler der har din interesse, og hvilke du åbner, på grundlag af dit samtykke, jf. persondataforordningens art. 6.1(a).
- Vi udfører også en række andre retlige, regulatoriske, administrative og compliance-relaterede behandlingsaktiviteter, som indebærer behandling af personoplysninger, herunder identifikation og

verifikation i henhold til hvidvaskloven, risikostyring samt identifikation og forebyggelse af svig, kreditbedrageri og andre typer af finansiel kriminalitet, på grundlag af retlige forpligtelser\*, jf. persondataforordningens art. 6.1(c).

\*Når vi omtaler behandling af dine personoplysninger på grund af “retlige forpligtelser”, henvises der til kvalificerende retlige krav i henhold til en af følgende love og forordninger (idet bemærkes, at listen ikke er udtømmende):

- hvidvaskloven
- skatteindberetningsloven
- bogføringsloven
- kreditaftaleloven
- lov om finansiel virksomhed
- betalingsloven
- lov om forbrugslånsvirksomhed
- markedsføringsloven
- persondataforordningen og databeskyttelsesloven
- lov om kapitalmarkeder
- EU's forordning om markeder for finansielle instrumenter (MiFIR)
- EU's markedsmisbrugsforordning (MAR)
- CPR-loven
- EU's kapitalkravsforordning (CRR)
- retsplejeloven
- TV-overvågningsloven
- forskellige danske skattelove, herunder skattekontrolloven
- EU's forordninger om markeder for finansielle instrumenter (MiFID I og II)
- persondataforordningen
- EU's markedsmisbrugsforordning (MAR)



## 4. Følsomme oplysninger

Nogle af de oplysninger, som vi behandler om dig, kan være følsomme oplysninger (“særlige kategorier af personoplysninger”).

Følsomme personoplysninger kan f.eks. være helbredsoplysninger eller oplysninger om fagforeningsmedlemskab.

Der gælder specifikke behandlingsbetingelser for følsomme personoplysninger, og vi forsøger at undgå behandling af sådanne personoplysninger, når det er muligt. I visse tilfælde er vi dog nødt til at behandle følsomme personoplysninger om dig.

Nedenfor kan du se en række eksempler på følsomme personoplysninger, vi behandler om dig, hvorfor vi gør det, og vores retsgrundlag herfor (undtagelser i persondataforordningens art. 9):

- Vi behandler de følsomme personoplysninger om dig, som måtte fremgå af budgetoplysninger, du giver os til brug for kreditvurderinger med dit samtykke, jf. persondataforordningens art. 6.1(a) og 9.2(a).
- For visse produkter og ydelser kan vi anmode om at behandle følsomme personoplysninger om dig for at kunne tilbyde dig det pågældende produkt eller den pågældende ydelse med dit samtykke, jf. persondataforordningens art. 6.1(a) og 9.2(a).

- Vi kan behandle følsomme personoplysninger om dig med henblik på at opfylde lovkrav, som gælder for os som finansiel institution med retsgrundlag i anden lovgivning, jf. persondataforordningens art. 6.1(c), 9.1(g) og 9.3.
- Vi kan behandle følsomme personoplysninger om dig, hvis dette er nødvendigt, for at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, jf. persondataforordningens art. 9.1(f).



## 5. Hvordan vi indsamler de personoplysninger, vi har om dig

### Personoplysninger indsamlet fra dig

Vi indsamler oplysninger, som du deler med os, eller som vi indhenter ved at observere dine handlinger, f.eks. når

- du udfylder ansøgninger og andre formularer i forbindelse med bestilling af ydelser og produkter
- du indsender bestemte dokumenter til os
- du deltager i møder med os, f.eks. med din rådgiver
- du taler i telefon med os
- du bruger vores hjemmeside, vores mobilapps, produkter og ydelser
- du deltager i kundeundersøgelser eller kampagner arrangeret af os
- du kommunikerer med os pr. brev, via digitale midler, herunder e-mail, eller på sociale medier
- du bruger vores digitale løsninger eller besøger vores hjemmesider
- du giver os oplysninger om din husstand
- vi indsamler personoplysninger fra elektronisk kommunikation, telefon- og videooptagelser samt overvågning
- vi sporer din tilmelding til nyhedsbreve

Vi er forpligtet til at overvåge og gemme al elektronisk kommunikation i forbindelse med investeringsservices, f.eks. når vi chatter, e-mailer eller taler i telefon med dig. Vi gemmer også videooptagelser af dig, hvis du har besøgt vores lokationer. Vi gemmer disse oplysninger i henhold til kravene i TV-overvågningsloven.

Indgående og udgående opkald og onlinemøder bliver optaget, aflyttet og gemt for at overholde regulatoriske krav, men også til dokumentationsformål. Vi henviser til vores information om optagelse af telefonsamtaler, der indeholder nærmere oplysninger om bankens optagelse og behandling af personoplysninger i forbindelse med optagelser af telefonsamtaler og onlinemøder ([Optagelse af telefonsamtaler i Danske Bank](#)).

### Personoplysninger indsamlet ved brug af cookies

cookies, som er nødvendige for, at du kan bruge vores tjenester. Hvis du accepterer yderligere cookies, f.eks. funktionelle, statistiske og/eller marketingcookies, opretter vi disse cookies i henhold til dit samtykke for at måle, analysere og forbedre brugen og resultatet af vores produkter og ydelser og i det relevante omfang for at tilpasse og sende dig relevante markedsføringsmæssige meddelelser.

Nogle marketingcookies ejes af tredjeparter, f.eks. Meta eller Google. Vi deler ansvaret (fælles dataansvar) for sådanne tredjeparters brug af dine personoplysninger, som indsamles ved brug af cookies og behandles til gavn for banken. Du kan læse mere om dette i vores cookiepolitik ([Danske Banks cookie-retningslinjer](#)).

### Personoplysninger indsamlet fra tredjeparter

Vi modtager og indsamler oplysninger fra tredjeparter, herunder bl.a. fra følgende:

- Butikker, banker, betalings- og serviceudbydere, når du bruger dine kredit- eller betalingskort eller andre betalingstjenester. Vi behandler oplysningerne til at gennemføre betalinger og udarbejde kontoudskrifter, betalingsoversigter og lignende.
- Vi behandler oplysninger om din husstand, hvis de er kunder i banken, for at kunne foretage nødvendige beregninger af jeres rådighedsbeløb.
- Hvis du har en konto i fællesskab med en anden, indhenter vi oplysninger om dig fra den anden kontohaver.
- Det Centrale Personregister (CPR-kontoret) eller tilsvarende registre i andre lande samt andre offentligt tilgængelige kilder og registre. Vi behandler bl.a. oplysningerne med henblik på identifikation og verifikation og for at opdatere oplysninger og tjekke rigtigheden af personoplysningerne, jf. persondataforordningens art. 6.1(f), § 11 i databeskyttelsesloven og § 43 b i lov om finansiel virksomhed.
- Kreditoplysningsbureauer og advarselsregistre. Vi indsamler og behandler personoplysningerne for at foretage kreditvurderinger. Vi opdaterer personoplysningerne løbende.
- Andre enheder i Danske Bank-koncernen, hvis vi har dit samtykke, f.eks. for at tilbyde dig bedre tilpassede produkter og ydelser.
- Andre enheder i Danske Bank-koncernen, hvis det i henhold til gældende lovgivning er tilladt eller pålagt os at dele oplysningerne, f.eks. hvis det er nødvendigt for at overholde koncernbaserede ledelsesmæssige krav og/eller indberetningskrav, der er fastsat ved lov, f.eks. kapitalkravsforordningen (CRR).
- Eksterne dataansvarlige som f.eks. forretningspartnere (herunder korrespondentbanker og andre banker) og leverandører, hvis vi har dit samtykke hertil, eller det er tilladt i henhold til gældende lovgivning. Vi indsamler f.eks. oplysningerne for at kunne tilbyde dig en ydelse eller et produkt, der udbydes af en ekstern forretningspartner, og som du har tilmeldt dig, for at gøre det muligt for vores kunder at benytte banktjenester, når de er i udlandet, eller for at forebygge og identificere hvidvask, svig, misbrug og tab.



## 6. Tredjeparter, som vi deler dine personoplysninger med

Vi holder dine oplysninger fortrolige i henhold til gældende regler om bankhemmelighed. Hvis vi er berettiget dertil (berettiget videregivelse) som i nogle af eksemplerne nedenfor, kan vi dog videregive og dele relevante personoplysninger med koncernselskaber og tredjeparter, som ligeledes er forpligtet til at opbevare dine personoplysninger fortroligt:

- Andre enheder i Danske Bank-koncernen, hvis vi har dit samtykke, f.eks. for at tilbyde dig bedre tilpassede produkter og ydelser.
- Andre enheder i Danske Bank-koncernen, hvis det i henhold til gældende lovgivning er tilladt eller pålagt os at dele oplysningerne, f.eks. hvis det er nødvendigt for at overholde koncernbaserede ledelsesmæssige krav eller risikostyringskrav, der er pålagt i henhold til love eller forordninger (f.eks. kapitalkravsforordningen), og/eller indberetningskrav, der er fastsat ved lov eller pålagt af myndighederne.
- National enhed for Særlig Kriminalitet (NSK) i overensstemmelse med hvidvasklovgivningen.
- Hvis du har bedt os om at overføre penge til en anden modtager, videregiver vi de personoplysninger, som er nødvendige for at identificere dig og gennemføre transaktionen.
- Når vi behandler internationale betalinger for dig, kan dine personoplysninger blive behandlet af Swift i forbindelse med Swifts Transaction Processing Services, som gør det muligt for banken at sende og modtage finansielle beskeder eller filer samt at prævalidere, spore og administrere finansielle transaktioner. For yderligere oplysninger om Swifts politik til beskyttelse af personoplysninger vedrørende behandlingen af dine personoplysninger i forbindelse med Swifts Transaction Processing Services henviser vi til Swifts Personal Data Protection Policy (PDPP).
- Tjenesteudbydere, der har tilladelse som leverandør af kontooplysningstjenester/betalingsinitieringstjenester eller som udsteder af kortbaserede betalingsinstrumenter, hvis du (eller en person, der via vores onlineløsninger kan se oplysninger om dine konti eller initiere betalinger på dine vegne), anmoder en sådan udbyder om at modtage oplysninger om dig.
- Kortproducenter, når kortet er forsynet med dine personoplysninger.

- Kortudstedere, betalingsmodtagere og spærrelisteindehavere, f.eks. Nets, i tilfælde af at du anmoder os om at spærre dit betalingskort eller kreditkort, eller hvis vi har rimelig mistanke om kortmisbrug, eller for at gøre Nets i stand til at forebygge svig.
- Garantistillere, privatpersoner med fuldmagt, advokater, revisorer eller andre, som du har givet os fuldmagt til at dele oplysninger med.
- Hvis du har finansielle produkter i fællesskab med en anden, f.eks. en fælles konto eller en børneopsparingskonto, deler vi dine oplysninger, herunder cpr-nummer, med den, du har det fælles produkt med, eller som ejer det fælles produkt, samt til skatteindberetningsformål.
- Nets og andre banker, hvis det er pålagt eller tilladt os i henhold til gældende lovgivning, med henblik på at forebygge og identificere hvidvask, svig, kortmisbrug og tab.
- Advokater, revisorer, konsulenter.
- Kurerservice. Vi bruger kurerservice til f.eks. at levere kreditkort til dig, og vi videregiver dit navn, adresse og telefonnummer til dem, så du kan modtage forsendelsen.
- It-service- og outsourcing-leverandører samt persondatabehandlere, så det er muligt at levere ydelser til banken og til dig.
- Sociale medier som f.eks. Meta og Google, når du har givet samtykke til direkte markedsføring.
- Offentlige myndigheder, hvor vi er forpligtet hertil
- i henhold til gældende lovgivning eller som følge af retskendelser eller forespørgsler fra politiet, fogedretten eller andre myndigheder. Disse kan eksempelvis omfatte politiet, anklagemyndigheden, National enhed for Særlig Kriminalitet (NSK), skattemyndighederne i overensstemmelse med skatteindberetningsloven, kommunerne med henvisning til lov om retssikkerhed og administration på det sociale område og Danmarks Nationalbank vedrørende statistiske og andre formål.
- Tilsynsmyndigheder som f.eks. Finanstilsynet, Datatilsynet, Digitaliseringsstyrelsen, retshåndhævende myndigheder og andre myndigheder i Danmark eller i udlandet i forbindelse med udøvelsen af deres opgaver.
- Kreditoplysningsbureauer. Hvis du misligholder dine forpligtelser over for Danske Bank, kan vi indberette dig til kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre i henhold til gældende lovgivning.
- Inkassobureauer. Hvis du misligholder dine betalinger i henhold til en kreditaftale, overfører vi oplysninger om din gæld til et inkassobureau.
- Med henblik på social og økonomisk analyse eller til statistiske formål, herunder hvor dette vil være i samfundets interesse.
- I forbindelse med transaktioner (herunder overførsler, frasalg af aktiver, fusioner og virksomhedsovertagelser), som medfører overførsel af hele eller en del af din virksomhed til et andet selskab, kan vi dele dine personoplysninger i nødvendigt omfang for at gennemføre overførslen samt dit kundeforhold inden for rammerne af de lovkrav, vi skal overholde.



## 7. Profilering og automatiske afgørelser

### Profilering

Vi arbejder løbende på at udvikle, forbedre og administrere vores produkter og systemer. Vi anvender dataanalyser og statistik og evaluerer vores analyser, modeller og teorier om kundeadfærd ved hjælp af avancerede, innovative analysemetoder som f.eks. maskinlæring og kunstig intelligens. Dette understøtter vores arbejde, f.eks. når vi fastsætter gebyrer og priser, og danner grundlag for vores markedsføring og forretningsudvikling. Vi behandler løbende vores kunders personoplysninger, udvikler profiler ved hjælp af maskinlæringsmodeller, hvilket sætter os i stand til at tilbyde produkter, der opfylder vores kunders unikke behov, og prioriterer kundeforespørgsler på en effektiv måde. Vi behandler desuden personoplysninger til proces- og systemudvikling og -forbedring, herunder gennem tests.



Vi bruger transaktionsdata, adfærdsmæssige data og demografiske personoplysninger til statistisk analyse og til udvikling af nye modeller, produkter og tjenester. Vi analyserer offentligt tilgængelige oplysninger, interne data, herunder oplysninger fra andre koncernselskaber, samt eksterne data. Analyserne giver os mulighed for at skabe kunde profiler og registrere livsbegivenheder, såsom første job, køb af bolig eller pensionering. Det gør vi for at være en relevant bank for vores kunder og for at yde den bedste økonomiske rådgivning. Vores behandling af personoplysninger til ovennævnte formål er altid baseret på et relevant retsgrundlag, såsom dit samtykke, og du vil få nærmere oplysninger, når vi bruger dine personoplysninger i en sådan proces.

Vi benytter cookies og lignende teknologi på vores hjemmesider og i vores digitale apps til markedsføringsformål, herunder til markedsføring via digitale kanaler og sociale platforme som f.eks. Facebook. Du kan læse mere om dette i vores cookie-retningslinjer.

## Automatiske afgørelser

Med automatiske afgørelser bruger vi vores systemer til at træffe beslutninger uden menneskelig indblanding baseret på de personoplysninger, vi har om dig. Alt afhængigt af den specifikke afgørelse bruger vi også personoplysninger fra offentlige registre og andre offentligt tilgængelige kilder. Med automatiske afgørelser kan vi sikre, at vi træffer hurtigere og mere fair, effektive og korrekte beslutninger sammenlignet med en tilsvarende manuel proces.

Vi vil altid informere dig direkte, når vi bruger dine personoplysninger i en proces med automatiske afgørelser.

Et eksempel på vores brug af automatiske afgørelser er i relation til lån og kreditkort, hvor vi bruger oplysninger om din indkomst og dine udgifter og ser på, om du tidligere har overholdt dine betalinger. Dette anvendes til at fastsætte det beløb, som vi kan låne dig.

I afsnit 10, "Dine rettigheder", er der flere oplysninger om dine rettigheder i relation til automatiske afgørelser.



## 8. Overførsel af personoplysninger til tredjelande

Dine personoplysninger kan blive behandlet af vores forretningspartnere inden for EU/EØS i forbindelse med en forespørgsel om at levere forskellige ydelser til dig på vores vegne.

Vi anvender i nogle tilfælde forskellige it-leverandører, forretningspartnere og konsulenter mv., som har adgang til personoplysninger fra lande uden for EU/EØS, når det er nødvendigt, til trods for at sådanne personoplysninger generelt ikke opbevares i disse tredjelande. Sådanne it-leverandører, partnere mv. er underlagt databehandlings- eller dataudvekslingsaftaler med os, som sikrer, at de udelukkende behandler personoplysninger i overensstemmelse med persondataforordningen og gældende EU- og national databeskyttelseslovgivning.

Vi vælger primært leverandører/partnere, som behandler personoplysninger inden for EU/EØS, og sekundært leverandører i lande, som er opført på Europa-Kommissionens liste over sikre tredjelande, og kun hvis det er nødvendigt vælger vi leverandører i andre tredjelande. Vi henholder os til forskellige retsgrundlag, alt efter i hvilket land modtageren af personoplysningerne er hjemhørende:

- Hvis vi overfører dine personoplysninger til parter i lande, som efter Europa-Kommissionens vurdering sikrer et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau, anvender vi Europa-Kommissionens afgørelse om tilstrækkelighed som grundlag for overførsler i henhold til persondataforordningens art. 45.
- Hvis vi overfører dine personoplysninger til parter hjemhørende i USA, kan vi anvende rammen for databeskyttelse mellem EU og USA (EU-US Data Privacy Framework) til certificerede parter som grundlag for overførsler i henhold til persondataforordningens art. 45.

- Hvis vi overfører dine personoplysninger til andre tredjelande, kan vi som vores retsgrundlag for overførsler i henhold til persondataforordningens art. 46 anvende Europa-Kommissionens standardkontraktbestemmelser eller en forretningspartners bindende virksomhedsregler sammen med implementering af tilstrækkelige supplerende foranstaltninger, således at dine personoplysninger sikres et passende beskyttelsesniveau, som i det væsentlige svarer til det, der sikres i EU/EØS, hvis og når dette anses for nødvendigt.
- Vi kan også overføre dine personoplysninger til parter uden for EU/EØS med udgangspunkt i de specifikke undtagelser i persondataforordningens art. 49, f.eks. i persondataforordningens art. 49.1(e), hvis overførslen er nødvendigt for, at et retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares af os.

Når vi overfører personoplysninger til forretningspartnere uden for EU/EØS, sikrer vi, at vores overførsel af dine personoplysninger sker i overensstemmelse med persondataforordningens kapitel V.

Du kan læse mere om overførsel af personoplysninger til tredjelande

- på Datatilsynets hjemmeside: <http://www.datatilsynet.dk>
- på Europa-Kommissionens hjemmeside: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu_en)



## 9. Hvor længe gemmer vi dine personoplysninger?

Vi gemmer kun dine personoplysninger, så længe det er nødvendigt af hensyn til de specifikke formål, som dine oplysninger er blevet registreret og anvendt til, eller som krævet ved lov til det givne formål. Herefter vil dine data blive slettet eller uigenkaldeligt anonymiseret.

Vi har mange forskellige processer, hvor vi bruger dine personoplysninger, og mange forskellige retsgrundlag for opbevaring af dine personoplysninger. Vi opbevarer data fra få minutter til op til 30 år. Herunder kan du se nogle eksempler på, hvor længe vi opbevarer oplysninger, men det bemærkes, at listen ikke er udtømmende.

- Vi opbevarer dine kontooplysninger i op til 10 år i overensstemmelse med lovgivningens forældelsesfrister.
- Vi opbevarer kend-din-kunde-oplysninger, så længe du er kunde i banken, og i yderligere fem år i henhold til hvidvasklovens bestemmelser.
- Vi opbevarer kreditaftaler og aftaler om sikkerhedsstillelse i op til 10 år efter udløb for at kunne dokumentere vores aftale, så vi kan forsvare vores retskrav inden forældelsesfristernes udløb.
- Hvis du har et kreditprodukt i Danske Bank, opbevarer vi dine kreditoplysninger, så længe du er kunde i banken, og i yderligere syv år efter kundeforholdets ophør.
- Vi opbevarer dit samtykke til brug af cookies i ét år, medmindre du tilbagetrækker det inden da.
- I et enkelt tilfælde opbevarer vi dine personoplysninger i en periode 30 år eller længere, cf. GDPR art. 6.1(f). Det gælder udelukkende i forbindelse med vores Internal Ratings Based-modeller (IRB-modeller), som anvendes til Danske Banks risikostyring og beregning af kapitalbehov i henhold til kapitalkravsforordningen (CRR), samt når vi er forpligtet til at dokumentere perioder med konjunkturedgang.
- Vi opbevarer stemmeoptagelser med dig i 15 måneder til generelle dokumentationsformål, og hvis stemmeoptagelsen vedrører investeringer, er vi forpligtet i henhold til MiFID II til at opbevare den i fem år. Der henvises til vores information om optagelse af telefonsamtaler, der indeholder nærmere oplysninger om bankens optagelse og behandling af personoplysninger i forbindelse med optagelse af telefonsamtaler og onlinemøder ([Optagelse af telefonsamtaler i Danske Bank](#)).
- Hvis du som en potentiel ny kunde har anmodet om et lånetilbud eller et tilbud om et andet produkt eller anden ydelse, men afslår tilbuddet og ikke bliver kunde hos os, vil dine personoplysninger normalt blive opbevaret i seks måneder, men de kan af forskellige årsager blive opbevaret længere for at leve op til lovkrav, f.eks. i hvidvaskloven.

- Overvågningsvideoer slettes 30 dage efter optagelsen i overensstemmelse med TV-overvågningsloven. I forbindelse med politiefterforskning kan videooptagelserne opbevares i en længere periode.

## 10. Dine rettigheder

Dine rettigheder med hensyn til personoplysninger er beskrevet nedenfor. For at udøve dine rettigheder kan du kontakte os via enhver kanal. Du kan f.eks.:

- kontakte os på vores hovednummer (+45 70 12 34 56)
- kontakte din rådgiver direkte, hvis du har en fast rådgiver, eller sende en besked i Danske Netbank eller Danske Mobilbank.

I afsnit 12 finder du yderligere oplysninger om, hvordan du kontakter Danske Bank vedrørende databeskyttelse.

### *Ret til indsigt i dine personoplysninger*

Du har ret til at anmode om indsigt i dine personoplysninger og til at anmode om oplysninger om enhver behandling, vi foretager. Din ret til indsigt kan dog være begrænset ved lov, for at beskytte andre personers privatliv eller af hensyn til vores forretning og praksis. Din ret til indsigt i videoovervågning kan være begrænset som følge af forebyggelse, efterforskning, afsløring eller retsforfølgning af strafbare handlinger eller fuldbyrdelse af strafferetlige sanktioner, herunder beskyttelse mod og forebyggelse af trusler mod medarbejderne. Vores knowhow, forretningshemmeligheder samt interne vurderinger og materialer kan også være fritaget fra retten til indsigt.

Hvis du ønsker at udnytte din ret til indsigt i henhold til persondataforordningen, anbefaler vi dig at skrive til [GDPR-insight@danskebank.dk](mailto:GDPR-insight@danskebank.dk). Du kan dog også kontakte os gennem din rådgiver eller ved at sende en besked i Danske Netbank eller Danske Mobilbank.

Du kan også under "Profil" i Danske Mobilbank få et overblik over de mest almindelige oplysninger, som vi behandler om dig, og du kan opdatere dine personoplysninger, hvis der er sket ændringer.

### *Rettigheder i forhold til automatiske afgørelser*

Når vi anvender automatiske afgørelser i vores processer, vil du altid på forhånd få særskilt besked om vores retsgrundlag herfor og din mulighed for ikke at blive gjort til genstand for automatiske afgørelser. Du vil endvidere blive oplyst om baggrunden for den automatiske afgørelse, og du vil få mulighed for at give udtryk for dine synspunkter og for at gøre indsigelse imod afgørelsen. Du vil også blive oplyst om din ret til at anmode om en manuel gennemgang af alle automatiske afgørelser.

### *Ret til indsigelse mod behandling*

Du har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine personoplysninger, f.eks. når vi anvender automatiske afgørelser, eller når behandlingen f.eks. sker på baggrund af vores legitime interesser.

Du har ret til at gøre indsigelse mod vores brug af dine personoplysninger i forbindelse med direkte markedsføring, herunder profilering i tilknytning til et sådant formål.

### *Ret til berigtigelse af personoplysninger*

Hvis der er fejl i dine personoplysninger, har du ret til at få dem berigtiget. Hvis dine personoplysninger er ufuldstændige, har du ret til at få dem fuldstændiggjort, herunder ved at fremlægge en supplerende erklæring.

## Ret til sletning (“retten til at blive glemt”)

Du har ret til at få dine personoplysninger slettet, hvis de ikke længere er nødvendige for at opfylde de formål, hvortil de blev givet.

Der er dog nogle undtagelser, hvor vi er forpligtet til at beholde dine personoplysninger, herunder følgende:

- Af hensyn til overholdelsen af en retlig forpligtelse\*, f.eks. hvis vi er forpligtet til at opbevare dine personoplysninger i en vis periode i henhold til lovgivningen, f.eks. hvidvaskloven eller bogføringsloven. I sådanne tilfælde må vi ikke slette dine personoplysninger, før den påkrævede opbevaringsperiode er udløbet.
- Af hensyn til udførelsen af en opgave i samfundets interesse, f.eks. fremsendelse af statistiske oplysninger til Nationalbanken.
- For at et retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares.

## Begrænsning af brugen af personoplysninger

Hvis du mener, at de oplysninger, vi har registreret om dig, er urigtige, eller hvis du har gjort indsigelse mod vores brug af oplysningerne, har du ret til at få begrænset brugen af dine personoplysninger til opbevaring, indtil vi kan kontrollere, at oplysningerne er korrekte, eller om vores legitime interesser går forud for dine interesser.

## Tilbagetrækning af samtykke

Hvis dit samtykke udgør retsgrundlaget for en specifik behandlingsaktivitet, kan du til enhver tid trække dit samtykke tilbage ved at kontakte banken (se ovenstående afsnit eller afsnit 12). Bemærk dog, at hvis du tilbagekalder dit samtykke, kan vi muligvis ikke tilbyde dig visse ydelser eller produkter. Bemærk også, at vi fortsat vil bruge tidligere indsamlede personoplysninger, f.eks. for at overholde en aftale, vi har indgået med dig, eller hvis vi er forpligtet til det i henhold til gældende lovgivning. Nogle samtykker gives alene til et enkelt formål (f.eks. et samtykke til at dele personoplysninger med en tredjepart), et såkaldt engangssamtykke. Tilbagetrækning af et sådant samtykke vil ikke have retsvirkning på grund af samtykkets karakter.

## Dataportabilitet

Du har ret til at modtage personoplysninger, som du selv har givet os, i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format til personlig brug. Du har også ret til at anmode om, at vi overfører oplysningerne direkte til en anden dataansvarlig.



## 11. Ændringer i vores privatlivspolitik

Vi er forpligtet til løbende at opdatere denne privatlivspolitik. Når vi gør det, vil du opleve, at datoen “gældende fra”, der er anført øverst i dokumentet, ændres. Hvis ændringer i den måde, hvorpå dine personoplysninger behandles, har væsentlig betydning for dig personligt, træffer vi rimelige foranstaltninger for at oplyse dig om ændringerne, så du kan udøve dine rettigheder (f.eks. til at gøre indsigelse mod behandlingen).



## 12. Kontaktoplysninger og klageadgang

Du er altid velkommen til at kontakte os, hvis du har spørgsmål om dine rettigheder eller om, hvordan vi behandler dine personoplysninger.

Du kan kontakte os på vores hovednummer (+45 70 12 34 56) eller kontakte din rådgiver direkte, hvis du har en fast rådgiver. Du kan også sende en besked i Danske Netbank eller Danske Mobilbank, eller du kan sende et brev til Danske Bank A/S, Bernstorffsgade 40, 1577 København V.

Du kan kontakte den afdeling, der er ansvarlig for databeskyttelse, med alle spørgsmål vedrørende vores brug af dine personoplysninger på e-mail [dpofunction@danskebank.com](mailto:dpofunction@danskebank.com) pr. brev til ovenstående adresse.

Hvis du ikke er tilfreds med, hvordan vi behandler dine personoplysninger, eller din henvendelse til vores databeskyttelsesafdeling ikke har givet et tilfredsstillende resultat, kan du indgive en klage til Datatilsynet: Datatilsynet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, e-mailadresse: [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk).

Hvis f.eks. din bopæl eller stedet for den påståede overtrædelse ligger i eller er forbundet med en anden medlemsstat end Danmark, kan du typisk også indgive en klage til den relevante databeskyttelsesmyndighed i den pågældende medlemsstat. Du har altid mulighed for at få din sag prøvet ved domstolene.