



# Hur hanterar banker en ansökan om registerutdrag?

Datainspektionens rapport 2004:3

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Sammanfattning</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Aktuell lagstiftning</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Datainspektionens iakttagelser, synpunkter och rekommendationer</b> ..	<b>9</b>
4.1. <i>Bankernas interna rutiner</i> .....	9
4.2. <i>Hur ska en ansökan om registerutdrag utformas?</i> .....	9
4.3. <i>Vilken information ska ett registerutdrag innehålla?</i> .....	10
4.4. <i>Hur ska ett registerutdrag vara utformat?</i> .....	13
4.5. <i>Vart ska registerutdraget skickas?</i> .....	14
4.6. <i>När ska registerutdraget lämnas?</i> .....	15

## **Bilagor**

# 1. Inledning

I personuppgiftslagen finns regler om hur personuppgifter får behandlas. Syftet med lagen är att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter. En viktig del av integritetsskyddet är att den enskilde ska kunna få reda på **om** personuppgifter om honom eller henne behandlas, **vilka** uppgifter som behandlas och **hur** de behandlas. Enligt lagen har den enskilde därför rätt att ansöka om ett s.k. *registerutdrag* hos den personuppgiftsansvarige. Genom rätten till registerutdrag får den enskilde möjlighet att kontrollera att de registrerade uppgifterna är riktiga.

Banker behandlar en mängd personuppgifter i sina kundregister. Datainspektionen har fått klagomål om att banker lämnar bristfällig information i sina registerutdrag. Därför genomförde Datainspektionen under 2003 en enkätundersökning av trettio slumpmässigt utvalda banker. Tillsynen inriktades huvudsakligen på vilka krav banken ställer på en ansökan och på innehållet i den skriftliga information som banken lämnar till den registrerade. Tjugonio banker svarade på enkäten. En bank som endast bedrev testverksamhet svarade inte. Utvalda banker och enkätfrågor framgår av bilaga 1 och 2.

Här lämnas en sammanfattning av resultatet av tillsynen. Först lämnas en översiktlig redogörelse för innehållet i personuppgiftslagen och grundläggande begrepp. Därefter redovisas utfallet av enkätundersökningen. I anslutning till det påpekar Datainspektionen vad som bör beaktas. I rutorna redovisas Datainspektionens rekommendationer som gäller när information ska lämnas efter en ansökan enligt 26 § personuppgiftslagen.

Stockholm i oktober 2004

## 2. Sammanfattning

Datainspektionen har som ett led i sin tillsynsverksamhet genomfört en enkätundersökning av trettio banker för att granska hur banker hanterar en ansökan om information enligt 26 § personuppgiftslagen, s.k. registerutdrag.

Den personuppgiftsansvarige är skyldig att till var och en som ansöker om det, en gång per kalenderår, gratis lämna besked om personuppgifter som rör den sökande behandlas eller inte. Lagen ställer formkrav på ansökan som ska vara skriftlig och egenhändigt undertecknad av den sökande. Om personuppgifter om den sökande inte behandlas ska besked om detta lämnas skriftligen eller muntligen. Behandlas uppgifter om den sökande ska den personuppgiftsansvarige lämna skriftlig information om vilka personuppgifter som behandlas, varifrån uppgifterna har hämtats, ändamålet med behandlingen och till vilka mottagare uppgifterna har lämnats ut.

Över hälften av de utvalda bankerna uppgav att de under år 2002 inte hade fått in någon ansökan om registerutdrag. Endast fem banker hade fått in mer än tjugo ansökningar. De som hade fått flest ansökningar var två banker med 370 respektive 195 ansökningar.

Flertalet banker hade riktlinjer för hur en ansökan om registerutdrag ska hanteras inom den egna organisationen. Hälften av bankerna fordrade att ansökan uppfyllde lagens formkrav om en skriftlig och egenhändigt undertecknad ansökan. En fjärdedel av bankerna godtog ansökan via e-post.

I registerutdraget lämnade bankerna, förutom sedvanliga identitetsuppgifter om kunden, bl.a. information om kundens avtal om tjänster hos banken, konto- och kortnummer, depåer, avböjt reklamutskick och kommunikation mellan kunden och banken. Några banker lämnade uppgift om medlåntagare, fullmakter, familjemedlemmar och juridiska biträden. Hälften av bankerna som spelade in telefonsamtal med kunden informerade inte om detta i registerutdraget.

Personuppgiftslagens syfte är att den personuppgiftsvarige ska lämna ett registerutdrag med alla personuppgifter om den sökande som behandlas. Banken måste utnyttja alla de sök- och sammanställningsmöjligheter som banken har tillgång till för att få fram den information som ska lämnas till den sökande. Ett registerutdrag ska endast innehålla de personuppgifter som behandlas om kunden. Andras personuppgifter ska inte finnas med.

Samtliga banker lämnade information om ändamålet för behandlingen av kundens personuppgifter. En fjärdedel av bankerna lämnade ingen information om varifrån uppgifterna hade samlats in och några banker upplyste inte om till vilka mottagare uppgifterna hade lämnats ut.

Det ska framgå av registerutdraget om uppgifter om kunden har samlats in från någon annan än kunden själv och till vilka mottagare eller kategorier av

mottagare som uppgifterna har lämnats ut. Ändamålet med behandlingen av personuppgifter ska redovisas tydligt.

Flertalet banker lämnade registerutdrag i form av utskrifter från sin databas. Mer än hälften av dem kompletterade informationen med ett informationsbrev och/eller en sammanställning av kundens avtal och tjänster.

Informationen i registerutdraget måste vara begriplig för kunden. Registerutdrag som består av utskrifter från olika datasamlingar bör därför kompletteras med en överskådlig och förklarande text.

De flesta banker uppdaterar kundens adress i kundregistret genom att hämta in folkbokföringsadressen från Statens personadressregister, Spar. Om den adress som kunden har uppgett i sin ansökan inte stämde överens med adressen i kundregistret skickade de flesta av bankerna registerutdraget till adressen i kundregistret.

Registerutdraget ska vara skriftligt och lämnas till den sökande själv. Det är därför mycket viktigt att informationen lämnas till rätt person. Om banken är osäker på kundens adress ska banken kontrollera adressen i Spar eller ta kontakt direkt med kunden.

Samtliga banker lämnade så gott som alltid informationen inom en månad efter ansökan. I några fall dröjde det längre än en månad på grund av bl.a. brister i rutiner och en anstormning av ansökningar. Registerutdraget ska lämnas inom en månad från det att ansökan gjordes. Om banken har särskilda skäl får registerutdraget lämnas senast fyra månader efter ansökan. Banken ska då kontakta kunden och informera om skälet till förseningen.

Datainspektionens intryck av inspektionerna är att bankerna i sin hantering av registerutdrag i stort sett fullgör sin informationsskyldighet enligt personuppgiftslagen. De brister som framkom gällde främst att information, om hur kundens uppgifter har hämtats in och till vilka mottagare kundens uppgifter har lämnats ut, saknades hos flera banker. Vidare att information om andra personuppgifter än kundens lämnades ut och att hälften av de banker som har spelat in telefonsamtal med kunden inte informerade om detta.

## 3. Aktuell lagstiftning

### 3.1. Personuppgiftslagen

#### 3.1.1. Allmänt

Personuppgiftslagens (1998:204) syfte är att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter.

Personuppgiftslagen tillämpas på all behandling av personuppgifter som är helt eller delvis automatiserad. Personuppgiftslagen gäller också för manuell behandling av personuppgifter, under förutsättning att uppgifterna ingår eller är avsedda att ingå i en strukturerad samling av personuppgifter som är tillgängliga för sökning eller sammanställning enligt särskilda kriterier.<sup>1</sup> Om personuppgifter behandlas uteslutande för privata ändamål gäller inte personuppgiftslagen.<sup>2</sup>

I lagen finns grundläggande krav som gäller för all behandling av personuppgifter<sup>3</sup>. Personuppgifter får t.ex. bara samlas in för särskilda, uttryckligt angivna och berättigade ändamål och får därefter inte behandlas för något ändamål som är oförenligt med det ursprungliga. Fler uppgifter än vad som är nödvändigt med hänsyn till ändamålet får inte behandlas. De personuppgifter som behandlas ska vara adekvata, riktiga och – om nödvändigt – aktuella.

Personuppgiftslagen innehåller också regler för när behandling av personuppgifter är tillåten.<sup>4</sup> Huvudregeln är att den registrerade ska lämna sitt samtycke till behandlingen. Om samtycke saknas får personuppgifterna endast behandlas vid vissa i lagen angivna situationer t.ex. om behandlingen är nödvändig för att ett avtal med den registrerade ska kunna fullgöras eller efter en intresseavvägning. I lagen finns särskilt stränga bestämmelser när det gäller behandling av känsliga personuppgifter, uppgifter om lagöverträdelse, personnummer och vid överföring av personuppgifter till tredje land.<sup>5</sup>

I personuppgiftslagen finns bestämmelser om information till den registrerade.<sup>6</sup> En viktig del i integritetsskyddet är att den registrerade får insyn i de behand-

---

<sup>1</sup> 5 § personuppgiftslagen

<sup>2</sup> 6 § personuppgiftslagen

<sup>3</sup> 9 § personuppgiftslagen

<sup>4</sup> 10 § personuppgiftslagen

<sup>5</sup> 13-19, 21-22, och 33 §§ personuppgiftslagen

<sup>6</sup> 23-27 §§ personuppgiftslagen

lingar som utförs med hans eller hennes personuppgifter. Förutom den information som ska lämnas när personuppgifterna samlas in har den registrerade rätt att gratis, en gång per kalenderår, efter skriftligt undertecknad ansökan, få besked om vilka personuppgifter som behandlas och hur uppgifterna behandlas (registerutdrag).

Den registrerade har rätt att begära rättelse om personuppgifterna är felaktiga eller om behandlingen av personuppgifter strider mot personuppgiftslagen.<sup>7</sup>

### *3.1.2 Definitioner*

*Personuppgifter* – all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet, t.ex. namn, personnummer, kundnummer och kontonummer.

*Behandling av personuppgifter* – varje åtgärd som vidtas med personuppgifter, t.ex. insamling, registrering, lagring, bearbetning eller ändring, spridning eller annat tillhandahållande av uppgifter, sammanställning eller samkörning, utplåning eller förstöring.

*Personuppgiftsansvarig* – den som ensam eller tillsammans med andra bestämmer ändamålen med och medlen för behandlingen av personuppgifter, t.ex. ett företag, en myndighet eller en förening som behandlar personuppgifter i sin verksamhet.

*Personuppgiftsbiträde* – den som behandlar personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning.

*Den registrerade* – den som en personuppgift avser.

*Tredje man* – Någon annan än den registrerade, den personuppgiftsansvarige, personuppgiftsbiträdet och sådana personer som under den personuppgiftsansvariges eller personuppgiftsbitrådets direkta ansvar har befogenhet att behandla personuppgifter.

---

<sup>7</sup> 28 § personuppgiftslagen

### 3.2. Information efter ansökan enligt 26 § personuppgiftslagen<sup>8</sup>

Den personuppgiftsansvarige är skyldig att till var och en som ansöker om det, en gång per kalenderår, gratis lämna besked om personuppgifter som rör den sökande behandlas eller inte.

Ansökan om information ska göras skriftligen till den personuppgiftsansvarige och vara undertecknad av den sökande själv.

Om uppgifter om den sökande inte behandlas ska den personuppgiftsansvarige lämna besked om det. Beskedet kan lämnas skriftligen eller muntligen.

Behandlas uppgifter om den sökande ska den personuppgiftsansvarige lämna skriftlig information om vilka uppgifter som behandlas, varifrån dessa uppgifter har inhämtats, ändamålen med behandlingen, och till vilka mottagare eller kategorier av mottagare som uppgifterna lämnats ut. Detta kallas ett *registerutdrag*. Skriftlighetskravet innebär att informationen måste vara uttryckt i text, antingen på papper eller i elektronisk form. Om registerutdraget ska kunna lämnas på något annat sätt än som pappersutskrift krävs i praktiken att den sökande har begärt utlämnande i annan form eller att den personuppgiftsansvarige på annat sätt har kännedom om sökandens e-postadress och att denne har tekniska förutsättningar att ta emot utdraget i elektronisk form. Informationen i registerutdraget ska vara begriplig för den som ansöker. Det innebär att koder och liknande ska förklaras och skrivas ut i klartext.

Information ska enligt huvudregeln lämnas inom en månad från det att ansökan gjordes. Om det finns särskilda skäl får informationen lämnas senast fyra månader efter ansökan.

Det finns några undantag i personuppgiftslagen från informationsskyldigheten. Information behöver inte lämnas om personuppgifter i löpande text som inte har fått sin slutliga utformning när ansökan görs eller som utgör minnesanteckningar eller liknande. Undantaget gäller dock inte om personuppgifterna har lämnats ut till tredje man eller om de behandlas endast för historiska, statistiska eller vetenskapliga ändamål. Undantaget gäller inte heller om den löpande texten visserligen inte fått sin slutliga utformning men uppgifterna har behandlats under längre tid än ett år.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> 26 § personuppgiftslagen bygger på artikel 12 a och 13.1 g samt ingresspunkt 41-44 i Europaparlamentets och rådets direktiv 95/45/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter

<sup>9</sup> 26 § tredje stycket personuppgiftslagen

Den som förstår vad en ansökan om registerutdrag innebär kan själv göra en ansökan, även om personen i fråga är underårig (under 18 år), har god man eller förvaltare.

Enligt personuppgiftslagen ska registerutdraget lämnas till den sökande. Om den sökande är underårig eller har god man eller förvaltare bör registerutdraget lämnas till sökanden om den personuppgiftsansvarige gör bedömningen att han eller hon kan tillgodogöra sig informationen. Är så inte fallet bör registerutdraget lämnas till den underåriges vårdnadshavare eller i förekommande fall till en god man eller förvaltare.

## 4. Datainspektionens iakttagelser, synpunkter och rekommendationer

### 4.1. Bankernas interna rutiner

#### *Datainspektionens iakttagelser*

Omkring 80 % av de undersökta bankerna hade dokumenterade interna instruktioner eller riktlinjer för hur en ansökan om registerutdrag ska hanteras och de hade utsett särskilda personer eller avdelningar för att administrera en sådan ansökan.

Antalet inkomna ansökningar varierade stort hos de olika bankerna. Under år 2002 hade en bank fått mer än trehundra ansökningar medan ungefär hälften av bankerna inte hade fått någon ansökan alls.

#### *Datainspektionens synpunkter*

För att effektivt kunna fullgöra informationsskyldigheten ska banken utarbeta rutiner för hur en ansökan om registerutdrag ska hanteras inom den egna organisationen.

### 4.2. Hur ska en ansökan om registerutdrag utformas?

#### *Datainspektionens iakttagelser*

Ungefär hälften av bankerna krävde att sökanden lämnade en skriftlig och egenhändigt undertecknad ansökan. Av dessa banker krävde några att sökanden skulle fylla i och underteckna ett särskilt ansökningsformulär.

En fjärdedel av bankerna godtog en ansökan via elektronisk post.

#### *Datainspektionens synpunkter*

En ansökan om registerutdrag ska vara skriftlig och undertecknad av sökanden. Banken är därmed inte skyldig att lämna ett registerutdrag efter en muntlig begäran eller efter en ansökan som sänds via elektronisk post.

Om sökanden inte närmare preciserat vilken uppgiftssamling som ansökan avser måste banken göra de efterforskningar som krävs för att få fram informationen.

Banken kan inte kräva att sökanden ska använda ett visst formulär. Som en serviceåtgärd kan däremot banken tillhandahålla ett ansökningsformulär där sökanden har möjlighet att närmare precisera vilken uppgiftssamling som ansökan avser. Banken kan inte kräva att sökanden ska känna till var den efterfrågade uppgiften finns.

Sökanden ska vända sig till banken för att få ett registerutdrag. Om banken har offentliggjort att ansökan om registerutdrag ska göras hos någon annan, t.ex. ett personuppgiftsbiträde, kan sökanden vända sig dit.

Den som förstår vad en ansökan om registerutdrag innebär kan själv göra en ansökan, även om han eller hon är underårig, har god man eller förvaltare. Omyndiga som har fyllt sexton år har enligt lag rätt att själva bestämma över pengar som de förvärvat genom eget arbete, avkastningen av detsamma eller egendom som trätt i dess ställe.<sup>10</sup> Mot bakgrund av detta har en omyndig som har fyllt sexton år rätt att utan förmyndarens tillstånd förfoga över de pengar som han eller hon själv har satt in på banken. Pengarna får då inte, förutom i undantagsfall med överförmyndarens tillstånd, utan den omyndiges samtycke betalas ut till förmyndaren.<sup>11</sup>

Med hänsyn till vad det är för typ av uppgifter och om sökanden kan tillgodogöra sig den information som omfattas av registerutdraget får banken göra en bedömning av om information även bör lämnas till vårdnadshavaren eller i förekommande fall god man eller förvaltare. Kravet på egenhändigt under-tecknad ansökan innebär att det inte är tillräckligt att ett ombud undertecknar ansökan. Däremot anses vårdnadshavare och andra legala ställföreträdare kunna underteckna en ansökan för den som själv faktiskt inte kan göra det.

Ansökan om registerutdrag ska vara skriftlig och undertecknad av den sökande själv. Banken kan inte kräva att den sökande ska använda ett visst ansökningsformulär eller känna till var den efterfrågade uppgiften finns. Däremot kan banken som en serviceåtgärd tillhandahålla ett ansökningsformulär där sökanden har möjlighet att närmare precisera vilken uppgiftssamling som ansökan avser.

### **4.3. Vilken information ska ett registerutdrag innehålla?**

#### *4.3.1. Uppgifter om kunden som banken behandlar*

##### *Datainspektionens iakttagelser*

Förutom sedvanliga uppgifter om kunden såsom namn, adress, personnummer och telefonnummer lämnade bankerna i registerutdraget bl.a. information om kundens avtal om tjänster hos banken, depåer, konto- och kortnummer, krediter, avböjt reklamutskick, bandinspelningar, inloggningar, e-post och annan kommunikation mellan kund och bank. En del banker lämnade uppgift

---

<sup>10</sup> 9 kap 3 § föräldrabalken

<sup>11</sup> 2 kap 23 § bankrörelselagen (SFS 1987:617)

om medlåntagare, pantsättare, fullmakter, juridiska biträden, kundansvarig handläggare, medkontohavare och familjemedlemmar.

#### *Datainspektionens synpunkter*

Informationsskyldigheten enligt 26 § personuppgiftslagen avser samtliga personuppgifter om sökanden som behandlas. Det är inte tillräckligt att endast ange vilken typ av uppgifter som normalt behandlas av banken utan den skriftliga informationen ska innehålla varje slag av uppgift som kan knytas till kunden. Exempelvis är det inte tillräckligt att ange kontotyp och utelämna uppgift om kontonumret.

Till skillnad mot vad som gäller den information som ska lämnas självmant i samband med att uppgifterna samlas in,<sup>12</sup> är det inte tillåtet att efter en ansökan om registerutdrag utelämna information som banken utgår från att kunden redan känner till. Banken måste utnyttja alla de sök- och sammanställningsmöjligheter som banken har tillgång till för att få fram den information som ska lämnas till kunden.<sup>13</sup> Kunden garanteras därmed att få tillgång till all information som banken rent faktiskt kan ta fram.

Banken ska från sina kundregister, databaser och andra samlingar av uppgifter lämna ett registerutdrag med alla kundens personuppgifter. Ljudupptagningar och bilder omfattas. Även blockerade personuppgifter som är spärrade ska tas med i utdraget<sup>14</sup>.

#### *4.3.2. Inspelningar av telefonsamtal*

##### *Datainspektionens iakttagelser*

Ungefär hälften av bankerna uppgav att de digitalt spelade in telefonsamtal med sina kunder. Hälften av dessa informerade inte kunderna om det i registerutdraget av följande skäl. Det är arbetskrävande att ta fram uppgifterna eftersom det krävs en manuell hantering för att spela upp samtalen och skriftligen dokumentera dem. Informationen saknar, enligt bankerna, relevans såvida inte en tvist uppstår mellan bank och kund, arbetsinsatsen som krävs är opropor-tionerligt stor, och det saknas tekniskt system för utskrifter.

---

<sup>12</sup> 23 – 25 §§ PuL.

<sup>13</sup> Prop. 1997/98:44 sid. 82.

<sup>14</sup> Om det t.ex. inte är rimligt att rätta en felaktig uppgift t.ex. på grund av att de rätta förhållandena inte kan utredas, kan banken bestämma att uppgiften blockeras

#### *Datainspektionens synpunkter*

Personuppgifter som utgörs av ljudupptagningar omfattas av informations-skyldigheten om inspelningen görs digitalt. Banken skall därför enligt Data-inspektionens mening i sina registerutdrag åtminstone informera om i vilka situationer det kan förekomma lagrade telefoninspelningar med kunder, t.ex. vid aktietransaktioner. Om kunden återkommer med en uttrycklig begäran om utdrag av en inspelning ska banken, bl.a. med ledning av närmare uppgifter från kunden och tillgängliga tekniska hjälpmedel, tillgodose kundens begäran.

#### *4.3.3 Transaktioner och saldon*

##### *Datainspektionens iakttagelser*

Några banker uppgav att de i registerutdragen utelämnade sådana uppgifter som regelbundet skickas till kunden, t.ex. kontoutdrag.

##### *Datainspektionens synpunkter*

Transaktioner och saldon utgör uppgifter som kunden har rätt att få information om i ett registerutdrag. Eftersom det kan förutsättas att banken lämnar sådan information kontinuerligt till sina kunder, är det tillräckligt om det i registerutdraget framgår att kunden har möjlighet att få sig tillsänt uppgifter om transaktioner och saldon.

#### *4.3.4 Uppgifter om andra personer än den registrerade*

##### *Datainspektionens iakttagelser*

Några banker lämnade information som innehöll uppgifter om bl.a. pantsättare, juridiska biträden, kundansvarig handläggare och familjemedlemmar.

##### *Datainspektionens synpunkter*

Ett registerutdrag ska endast innehålla de personuppgifter som behandlas om kunden själv. Utdrag från ett s.k. loggregister som visar vem inom banken som tagit del av kundens uppgifter, skrivit in nya uppgifter eller gjort en utskrift, ska inte finnas med i registerutdraget eftersom det inte är en upplysning om kunden.

#### *4.3.5. Information om varifrån uppgifterna hämtats in, ändamålen med behandlingen och till vilka mottagare uppgifterna lämnats ut*

##### *Datainspektionens iakttagelser*

En fjärdedel av bankerna lämnade inte någon information om varifrån personuppgifterna samlats in. De banker som lämnade sådan information uppgav att uppgifter hämtats in genom kontakter med kunden själv, via Statens person-adressregister (Spar), från kreditupplysningsföretag eller samarbetspartners.

Samtliga banker uppgav att ändamålet med behandlingen av kundens personuppgifter är att banken ska kunna administrera och fullfölja avtal med kunden, utföra marknads- och kundanalyser samt tillhandahålla information och marknadsföring till kunden.

Några banker lämnade inte information om till vilka mottagare uppgifterna hade lämnats ut. Av de banker som lämnade sådan information framkom att mottagare av uppgifter var Värdepapperscentralen, kreditupplysningsföretag, Postgirot, skattekontor och samarbetspartners.

#### *Datainspektionens synpunkter*

För det fall uppgifter om kunden har hämtats in från någon annan än banken ska det framgå av registerutdraget.

I registerutdraget måste banken tydligt redovisa för vilka ändamål personuppgifterna behandlas. Personuppgiftslagen anger att ändamålen ska vara särskilda, uttryckligt angivna och berättigade och att personuppgifter inte får behandlas för något ändamål som är oförenligt med det ursprungliga.

Om uppgifter lämnas till mottagare utanför bankens egen organisation ska registerutdraget innehålla uppgift om till vem uppgifterna har lämnats. Det är tillräckligt att ange till vilka kategorier av mottagare utanför den egna organisationen som uppgifterna lämnas ut t.ex. till kreditupplysningsföretag, Värdepapperscentralen eller företag inom en viss koncern.

Informationsskyldigheten avser samtliga personuppgifter om kunden som banken behandlar. Även blockerade uppgifter som är spärrade, ljudupptagningar och bilder omfattas. Banken måste utnyttja alla de sök- och sammanställningsmöjligheter som banken har tillgång till för att få fram den information som ska lämnas till kunden. Registerutdraget ska endast innehålla de personuppgifter som behandlas om kunden själv. I registerutdraget måste banken tydligt visa för vilka ändamål personuppgifterna behandlas, varifrån uppgifterna har hämtats in och vilka mottagare eller kategorier av mottagare som uppgifterna har lämnats ut till.

#### **4.4. Hur ska ett registerutdrag vara utformat?**

##### *Datainspektionens iakttagelser*

Mer än två tredjedelar av bankerna lämnade registerutdrag i form av utskrifter från bankens databas. Av dessa banker lämnade mer än hälften kompletterande information i ett informationsbrev och/eller en sammanställning av kundens avtal och tjänster. I de fall registerutdraget inte lämnades som datautskrifter besvarades ansökan skriftligen i brevform eller genom manuellt upprättade sammanställningar.

En tredjedel av bankerna lämnade information som innehöll kodade uppgifter. De kodade uppgifterna hade i samtliga fall översatts till klartext.

#### *Datainspektionens synpunkter*

Ett besked om att personuppgifter om den sökande **inte** behandlas kan lämnas skriftligt eller muntligt. När uppgifter om den sökande behandlas ska skriftlig information lämnas till sökanden. Kravet på skriftlig information innebär att den måste vara uttryckt i text på papper eller i elektronisk form.

Informationen i registerutdraget måste vara begriplig för kunden. En datautskrift kan behöva kompletteras och översättas. Uppgifter som flyttats ut ur sitt sammanhang eller visas i kodform kan vara svåra att förstå för kunden. För att uppnå kravet på förståelig information kan ett utdrag, förutom utskrifter från olika datasamlingar behöva kompletteras med en överskådlig och förklarande text.

Registerutdraget ska vara skriftligt, uttryckt i text på papper eller i elektronisk form, och måste vara begripligt.

### **4.5. Vart ska registerutdraget skickas?**

#### *Datainspektionens iakttagelser*

Flertalet banker aktualiserade adresser i kundregistret genom att regelbundet hämta in folkbokföringsadressen från Spar. Om den adress som kunden uppgett i sin ansökan inte stämde överens med adressen i kundregistret skickade merparten av bankerna registerutdraget till kundens adress enligt kundregistret, medan några banker skickade registerutdraget till adressen i ansökan.

#### *Datainspektionens synpunkter*

Registerutdraget ska vara skriftligt, dvs. uttryckt i text på papper eller i förekommande fall i elektronisk form. Informationen ska lämnas till den sökande själv. Om vårdnadshavare eller andra ställföreträdare har undertecknat ansökan ska informationen lämnas till dem. Om sökanden är underårig eller har god man eller förvaltare ska banken göra en bedömning av om registerutdraget bör lämnas till sökanden eller till vårdnadshavare, god man eller förvaltare. Det är av yttersta vikt att informationen lämnas till rätt person. Råder tvekan om kundens adress ska banken kontrollera adressen i Spar eller direkt med kunden. Om kunden uttryckligen begär att få registerutdraget i elektronisk form ska banken säkerställa att överföringen är säker och når rätt mottagare. Om registerutdraget innehåller särskilt känslig information bör det skickas med rekommenderat brev.

Banken ska säkerställa att kundens adressuppgifter är riktiga eftersom det är av yttersta vikt att registerutdraget lämnas till rätt person. Om registerutdraget innehåller särskilt känslig information bör det skickas med rekommenderat brev.

#### 4.6. När ska registerutdraget lämnas?

##### *Datainspektionens iakttagelser*

Alla banker uppgav att de i stort sett alltid lämnade informationen inom en månad efter ansökan. I några fall hade det dröjt längre än en månad. Anledningen till fördröjningen uppgavs vara en anstormning av ansökningar, bristande rutiner för hanteringen av registerutdrag, att utskrifter av telefonsamtal tog lång tid, att semester eller annan frånvaro hos bankens personal gjort att informationen dröjt och att den sökande hade många produkter i banken och att många register därför måste genomsökas.

##### *Datainspektionens synpunkter*

Banken är skyldig att högst en gång per kalenderår lämna ett gratis registerutdrag på kundens begäran. Registerutdraget ska lämnas inom en månad från det att ansökan gjordes. Om det finns särskilda skäl för det, får information lämnas senast fyra månader efter det att ansökan gjordes. Särskilda skäl kan vara att uppgifterna är krypterade eller att det rör sig om ett stort antal uppgifter som finns i en mängd olika datasamlingar.

Om banken inte har möjlighet att lämna registerutdrag inom en månad ska banken ta kontakt med kunden och informera om skälet till förseningen.

Huvudregeln är att registerutdraget ska lämnas inom en månad från det att ansökan gjordes. Registerutdraget får lämnas senast fyra månader efter det att ansökan gjordes om det finns särskilda skäl för det. Banken ska då underrätta kunden om dröjsmålet och skälet för detta.

## Bilaga 1 – tillsynsobjekt

### *Bankaktiebolag*

		Organisationsnr
1.	Bankaktiebolaget JP Nordiska 107 81 STOCKHOLM	593200-1745
2.	COOP Bank AB 116 85 STOCKHOLM	516406-0005
3.	FöreningsSparbanken AB 105 34 STOCKHOLM	502017-7753
4.	GE Capital Bank AB 171 75 STOCKHOLM	516401-9936
5.	HSB Bank AB 104 20 STOCKHOLM	516401-9951
6.	ICA Banken AB 170 85 SOLNA	516401-0190
7.	Länsförsäkringar Bank AB 106 50 STOCKHOLM	516401-9878
8.	Nordea Bank Sverige AB 105 71 STOCKHOLM	502010-5523
9.	Nordnet Securities Bank AB 167 14 BROMMA	516406-0021
10.	SalusAnsvar Bankaktiebolag 106 77 STOCKHOLM	516401-0018
11.	SkandiaBanken AB 106 55 STOCKHOLM	516401-9738
12.	Stadshypotek Bank AB 121 27 Stockholm-Globen	516401-9803
13.	Svenska Handelsbanken AB 106 70 STOCKHOLM	502007-7862
14.	Trevice Bank AB 103 95 STOCKHOLM	516401-0075
15.	IKANO Banken AB 313 81 ÄLMHULT	516401-9753

16. FöreningsSparbanken Öland AB 516401-0034  
387 21 BORGHOLM
17. Eskilstuna Rekarne Sparbank AB 516401-9928  
631 93 ESKILSTUNA

*Medlemsbank*

18. EkoBanken – Din Medlemsbank 516401-9993  
153 22 JÄRNA

*Utländsk Bank*

19. Östgöta Enskilda bank (ingår i Danske Bank-koncernen)  
581 03 LINKÖPING

*Sparbanker*

20. Falkenbergs Sparbank 549000-5484  
311 21 FALKENBERG
21. Westra Wermlands Sparbank 572000-4489  
671 21 ARVIKA
22. Sparbanken Nord 598800-4817  
941 28 PITEÅ
23. Sparbanken Syd 548000-7425  
271 25 YSTAD
24. Hudiksvalls Sparbank 587500-7196  
824 15 HUDIKSVALL
25. Kristiansstad Sparbank 538201-3141  
291 15 KRISTIANSTAD
26. Leksand Sparbank 583201-2529  
793 22 LEKSAND
27. Roslagens Sparbank 514400-7399  
761 23 NORRTÄLJE
28. Sparbanken Finn 545001-4377  
221 00 LUND
29. Ulricehamn Sparbank 565500-6145  
523 26 ULRICEHAMN
30. Åtvidaberg Sparbank 522001-5886  
597 25 ÅTVIDABERG

## Bilaga 2 – enkätfrågor

### ***Hur hanterar banken en ansökan om information enligt 26 § personuppgiftslagen, PuL?***

Bankens namn (personuppgiftsansvarig):

Kontaktperson:

Telefonnummer och/eller e-postadress till kontaktpersonen:

Namn på bankens personuppgiftsombud (om banken utsett något personuppgiftsombud som har anmälts till Datainspektionen):

### ***Interna rutiner för hantering av ansökan om information***

1. Finns instruktioner/riktlinjer för hur banken ska hantera en ansökan om information enligt 26 § PuL?  

Ja	Nej
----	-----
2. Om ja, finns instruktionerna/riktlinjerna dokumenterade?  

Ja	Nej
----	-----
3. Har banken utsett någon särskild avdelning/person som har hand om en ansökan om information?  

Ja	Nej
----	-----
4. Redogör för hur banken administrerar en sådan ansökan.
5. Vilka formkrav ställer banken på en ansökan om information?
6. Vad gör banken om en ansökan om information inte uppfyller formkraven?
7. Godtar banken en ansökan om information via elektronisk post?  

Ja	Nej
----	-----

8. Har banken utformat särskilda ansökningsformulär som den registrerade kan använda sig av vid ansökan om information?

Ja

Nej

Om ja, bifoga en kopia av formuläret

***Vad innehåller den skriftliga informationen (registerutdraget)***

9. Vilka uppgifter innehåller den information som lämnas till registrerade efter en ansökan enligt 26 § PuL? (exempelvis, uppgifter om kontonummer, uppgifter om kontotransaktioner, uppgifter om kreditprövning, uppgifter från klagomålsregister, övriga uppgifter)

10. Spelas telefonsamtal från kunder in digitalt?

Ja

Nej

11. Om ja, omfattar informationen dessa uppgifter?

Ja

Nej

Om nej, ange skälen för detta.

12. Innehåller informationen upplysning om varifrån uppgifterna samlats in?

Ja

Nej

13. Innehåller informationen upplysning om vilka mottagare, utanför banken, personuppgifterna lämnas ut till?

Ja

Nej

***Hur presenteras den skriftliga informationen för den registrerade***

14. Lämnas informationen till den registrerade genom datautskrifter från databaserade system, register och liknande?

Ja

Nej

Delvis

15. Om nej eller delvis, hur presenteras informationen för den registrerade?

Bifoga exempel

16. Förekommer kodade uppgifter i informationen till den registrerade?

Ja

Nej

17. Om ja, översätts de kodade uppgifterna i klartext?

Ja

Nej

***Rutiner för att den skriftliga informationen lämnas inom föreskriven tid***

18. Hur lång tid tar det normalt från det att en ansökan kommer in till banken till det att den begärda information lämnas till den sökande ?

19. Förekommer det att banken dröjer längre tid än en månad innan den registrerade får informationen?

Ja

Nej

20. Om ja, hur länge och vad är det vanligaste skälet/en till dröjsmålet?

***Övrigt***

21. Vart skickas den begärda information i det fall den adress som den registrerade uppgivit i ansökan inte överensstämmer med den adress banken har registrerad i kundregistret?

22. Hur många ansökningar om information enligt 26 § PuL har banken fått under år 2002?



## **Datainspektionen**

Postadress: Box 8114, 104 20 Stockholm

Besöksadress: Fleminggatan 14, plan 9

Beställningar: 08-657 61 42 (telefonsvarare)

E-post: [datainspektionen@datainspektionen.se](mailto:datainspektionen@datainspektionen.se)

Telefon: 08-657 61 00 Fax: 08-652 86 52

Webbplats: [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se)

Pris: 50 kr + moms