

# Information om behandling af personoplysninger

Totalkredit behandler dine personoplysninger i forbindelse med vores drift af realkreditvirksomhed og udbud af finansielle ydelser af enhver art. Totalkredit er en del af Nykredit-koncernen.

Her finder du information om, hvilke personoplysninger Totalkredit behandler om dig, hvad vi bruger personoplysninger til og hvordan vi beskytter dine personoplysninger. Du kan også finde information om dine rettigheder i forhold til vores behandling af personoplysninger.

## 1. Formålet med at behandle dine personoplysninger

Totalkredit indsamler personoplysninger om eksisterende og kommende kunder. Totalkredit indsamler også personoplysninger om personer med tilknytning til vores kunder, fx medarbejdere, pantsættere og kautionister samt til personer, der er i kontakt med Totalkredit i forbindelse med enkeltstående ekspeditioner eller øvrige forhold.

Totalkredit behandler personoplysninger om dig for at kunne tilbyde dig rådgivning i forbindelse med udbud af finansielle tjenesteydelser af enhver art og den heraf følgende rådgivning, kundepleje, administration samt kreditvurdering og -opfølgning. Vi behandler således dine personoplysninger i forbindelse med vores levering af finansielle ydelser og produkter.

Vi behandler også dine personoplysninger til brug for optimering af Totalkredits interne processer, produkter og ydelser, herunder til test af systemer.

Både når du bliver kunde, og mens du er kunde, skal Totalkredit have visse personoplysninger om dig. Hvis du ønsker at låne penge, skal vi fx bruge dit cpr-nr., oplysninger om din økonomi, herunder årsopgørelser fra Skatteforvaltningen, regnskaber og budgetter.

Vi bruger personoplysninger til statistiske og markedsføringsmæssige formål samt i forbindelse med konkurrencer, som du har valgt at deltage i. Derudover behandler vi personoplysninger om dig, når du deltager i arrangementer, events eller lignende. Vi benytter os også af personoplysninger til profilering og datamodellering for at kunne tilbyde dig ydelser og produkter, der opfylder dine præferencer.

Totalkredit behandler også personoplysninger om dig for at forebygge misbrug og tab, til brug for Totalkredits lovpligtige indberetninger samt for at opfylde lovbestemte krav. I den forbindelse vil det kunne være lovpligtigt for dig at afgive personoplysninger til os.

Dit cpr-nr. bruger vi til lovpligtige indberetninger til skattemyndighederne. Har du adresse i udlandet, skal vi desuden kende dit hjemland og dit udenlandske skatteydernummer.

Hvidvaskloven stiller krav om, at vi har et godt kendskab til vores kunder og deres engagement, og vi gennemfører derfor en række kundekendingsprocedurer ved etableringen af kundeforholdet og løbende gennem kundeforholdet.

Det medfører, at vi skal indhente og kontrollere din identitet, og du skal derfor dokumentere dit navn og cpr-nr. fx via dit pas, kørekort eller et andet officielt dokument fx dit sundhedskort. Er du erhvervskunde indhenter vi oplysninger om virksomhedens juridiske form, den kontrollerende ejerkreds, ledelsen og tegningsreglerne samt oplysninger om virksomhedens reelle ejere. Vi vil også indhente og kontrollere identiteten på virksomhedens reelle ejere på samme måde som ved privatkunder.

Vi skal også kende dit formål med at være kunde hos os og kundeforholdets tilsigtede beskaffenhed dvs. din anvendelse af dine produkter. Det indebærer, at der også i visse tilfælde skal indhentes oplysninger om, hvor dine midler og formue stammer fra. Vi henter også oplysninger om dig, de reelle ejere samt politisk eksponerede personer og deres nærtstående fra internationale informationsudbydere og andre offentligt tilgængelige kilder. Det sker fx ved internetsøgninger, når det efter en risikovurdering er berettiget, og når det er i overensstemmelse med Finanstilsynets retningslinjer.

Personoplysninger, vi alene har indhentet for at opfylde hvidvaskloven, bruger vi udelukkende med henblik på forebyggelse af hvidvask og finansiering af terrorisme.

Totalkredit registrerer i visse tilfælde vores telefon- og videosamtaler med dig sammen med anden elektronisk kommunikation for at kunne dokumentere, hvad vi har aftalt, og at du i den forbindelse er blevet rådgivet korrekt fx ved indgåelse af fastkursaftaler.

Såfremt du ønsker at tilbagekalde et afgivet samtykke til at vi må optage samtalen, beder vi dig udfylde denne formular.

## 2. Personoplysninger om dig, som vi får fra andre

Udover de personoplysninger, du selv giver os, indhenter Totalkredit ejendoms- og personoplysninger fra offentlige ejendoms- og personregistre, herunder Det Centrale Personregister og andre offentligt tilgængelige kilder og registre.

Vi får også personoplysninger om dig fra selskaber i Nykredit-koncernen og andre samarbejdspartnere (herunder pengeinstitutter og andre korrespondentforbindelser, som er en udenlandsk finansiel virksomhed, der arbejder sammen med en finansiel virksomhed fra Danmark om international kredit- og betalingsformidling) i de tilfælde, hvor du har givet samtykke, eller hvor lovgivningen kræver dette af os.

Når du ønsker at låne penge, undersøger vi, om der er registreret oplysninger om dig hos kreditoplysningsbureauer og advarselsregistre, herunder internationale informationsudbydere og andre offentligt tilgængelige kilder, samt koncernforbundne selskaber og samarbejdspartnere i de tilfælde, hvor du har afgivet samtykke.

Vi modtager oplysninger fra selskaber i Nykredit-koncernen, når de underretter Hvidvasksekretariatet hos Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet i henhold til hvidvaskloven.

## 3. Grundlaget for behandlingen af dine personoplysninger

Totalkredit behandler dine personoplysninger i forbindelse med, at:

- du har indgået eller overvejer at indgå en aftale med Totalkredit, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b.
- vi er retligt forpligtede til det, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c, eller det følger af lovgivningen, jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 1, i henhold til bl.a. hvidvasklovgivningen, skattekontrolloven, bogføringsloven, kreditaftaleloven, betalingsloven, lov om finansiel virksomhed eller databeskyttelsesloven.
- det er nødvendigt for, at vi kan forfølge en legitim interesse, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f. De legitime interesser vi forfølger er bl.a. vores interesse i at forebygge og opklare kriminalitet, vores markedsføringsinteresse og vores interesse i at målrette det materiale, som vi udsender, samt vores interesse i at optimere vores interne processer, produkter og ydelser, så vi kan tilbyde dig den bedst mulige rådgivning. Du har til enhver tid ret til at gøre indsigelse mod denne behandling af dine personoplysninger. Du kan få nærmere oplysninger om afvejningen af vores legitime interesser ved at rette henvendelse til os.
- du har givet os samtykke til at behandle dine personoplysninger, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a.

Totalkredit kan behandle følsomme personoplysninger om dig, hvis der er hjemmel hertil i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, artikel 9, stk. 2, og databeskyttelseslovens § 7, fx hvis behandling er nødvendig, for at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares.

Vi kan også behandle andre personoplysninger, hvis det er nødvendigt for at levere bestemte produkter eller ydelser til dig, eller hvis det er pålagt ved lov.

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

Vi behandler dine personoplysninger fortroligt og videregiver generelt ikke personoplysninger til tredjeparter.

Videregivelse til pengeinstitutter, andre realkreditinstitutter, betalingsmodtagere, API'er og andre finansielle infrastrukturselskaber fx NETS mv. sker kun i det omfang, det er nødvendigt for at opfylde vores aftale med dig om fx rådgivning, sagsbehandling eller betalingsformidling.

Derudover videregiver vi, med dit samtykke eller i det omfang, lovgivningen gør det muligt, oplysninger internt i Nykredit-koncernen og til Totalkredits samarbejdspartnere, herunder pengeinstitutter og andre korrespondentforbindelser.

Totalkredit videregiver kun personoplysninger om dig til offentlige myndigheder i det omfang, lovgivningen kræver det af os. Det gælder fx:

- Finanstilsynet i henhold til bl.a. lov om finansiel virksomhed
- Skatteforvaltningen i henhold til skattekontrolloven
- Nationalbanken bl.a. til statistiske formål
- domstolene til brug for retssager
- Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet i henhold til hvidvaskloven.

Hvis Totalkredit har viden/mistanke om eller rimelig grund til at tro, at en transaktion, midler eller aktivitet har eller har haft tilknytning til hvidvask eller finansiering af terrorisme, skal Totalkredit fx indberette dette til myndighederne.

I tilfælde af misligholdelse kan Totalkredit give oplysninger om dig videre til kreditvurderingsbureauer, inkassobureauer og advarselsregistre fx Experian A/S (tidligere RKI Kredit Information A/S).

Vi overfører personoplysninger til databehandlere i forbindelse med Totalkredits drift af virksomheden fx i forbindelse med it-udvikling, hosting og support. Totalkredits væsentligste databehandler er JN Data A/S og BEC (Bankernes EDB Central) a.m.b.a.

Vi overfører også personoplysninger til databehandlere i lande uden for EU og EØS i forbindelse med Totalkredits drift af virksomheden fx i forbindelse med it-udvikling, hosting og support. Vi sikrer, at dine personoplysninger beskyttes fx ved anvendelse af standardkontrakter godkendt af EU-Kommissionen eller Datatilsynet eller ved brug af bindende virksomhedsregler, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 46, stk. 2, eller 47. Dette sikrer, at dine rettigheder og beskyttelsesniveauet følger med dine personoplysninger. Du kan få en kopi af disse standardkontrakter ved at rette henvendelse til os. Derudover kan vi i visse situationer overføre de personoplysninger, som er nødvendige, til et land uden for EU eller EØS, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 49, stk. 1.

Hvis du afgiver dine personoplysninger til os via Facebooks platforme, kan du læse Facebooks privatlivspolitik på: <https://www.facebook.com/privacy/explanation>

## 5. Opbevaring

Vi opbevarer dine personoplysninger, så længe de er nødvendige i forhold til de formål, de er blevet indsamlet, behandlet og opbevaret til.

Totalkredit skal opfylde opbevaringskrav i den finansielle lovgivning fx betalingsloven, hvidvaskloven, kapitalmarkedsloven, kreditaftaleloven, kapitalkravsforordningen og anden relevant lovgivning fx skattekontrolloven og bogføringsloven. Vi kan derfor være forpligtet til at opbevare dine personoplysninger i en periode, selvom du ikke længere er kunde hos os.

Eksempelvis kræver hvidvaskloven, at vi opbevarer dine personoplysninger i 5 år efter kundeforholdets ophør, hvis de er indhentet til brug for opfyldelse af hvidvaskreglerne. Totalkredit er nærmere forpligtet til at opbevare de oplysninger, som vi har indhentet i henhold til hvidvaskloven, herunder kopi af foreviste legitimationsdokumenter.

Totalkredit er også forpligtet til at opbevare andre oplysninger, dokumenter og registreringer, som vi har indhentet eller foretaget for at opfylde hvidvaskloven.

## **6. Dine rettigheder**

### **6.1 Indsigt**

Du kan få indsigt i, hvilke personoplysninger vi behandler om dig, hvor de stammer fra, hvor længe vi opbevarer dem, og hvad vi bruger dem til. Du kan også få oplyst, hvem der får personoplysninger om dig, hvilke personoplysninger vi – med dit samtykke – kan give videre hvornår og til hvem. Din indsigt kan dog være begrænset af lovgivning, hensynet til andre personers privatlivsbeskyttelse og hensynet til Totalkredits forretningsgrundlag og forretningspraksis, ligesom Totalkredits know-how, forretningshemmeligheder samt interne vurderinger og materiale kan være undtaget fra din ret til indsigt. Du kan få indsigt i dine personoplysninger [her](#).

### **6.2. Automatiske afgørelser, herunder profilering**

En automatisk afgørelse er en afgørelse, der sker udelukkende ved brug af it-systemer. Når vi bruger dem, herunder ved profilering, er de reguleret i henhold til databeskyttelsesforordningens artikel 22. Du har mulighed for at få indsigt i, hvordan en sådan afgørelse om dig er truffet og konsekvenserne af behandlingen, og du har mulighed for en manuel behandling af en eventuel automatisk vurdering.

### **6.3 Dataportabilitet**

Hvis Totalkredit behandler personoplysninger på baggrund af dit samtykke eller som følge af en aftale, og behandlingen sker automatisk, har du ret til at få de personoplysninger, som du selv har givet os, udleveret i et elektronisk format. Du kan bestille en oversigt over dine personoplysninger [her](#).

### **6.4 Urigtige/vildledende personoplysninger**

Hvis du oplyser Totalkredit om, at der er fejl i dine personoplysninger, eller at de er vildledende, retter vi dem.

### **6.5 Sletning af personoplysninger**

I særlige tilfælde har du ret til at få slettet personoplysninger om dig. Fx hvis personoplysninger ikke længere er nødvendige i forhold til de formål, de er blevet indsamlet, behandlet og opbevaret til. Du kan søge om sletning af dine personoplysninger [her](#)

### **6.6. Indsigelse**

Du har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod vores ellers lovlige behandling af dine personoplysninger. Du kan fx til enhver tid gøre indsigelse mod, at vi bruger dine personoplysninger til direkte markedsføring.

### **6.7. Begrænsning af behandling**

Du har i visse tilfælde krav på, at vi begrænser brugen af dine personoplysninger til opbevaring. Har du fx ret til at få dine personoplysninger slettet, kan du i stedet anmode om, at vi begrænser brugen af dine personoplysninger til opbevaring. Bemærk at begrænsningen ikke afskærer Totalkredit fra at gøre brug af personoplysningerne, hvis det er nødvendigt for at gøre et retskrav gældende, eller hvis du har givet dit samtykke.

### **6.8. Tilbagekaldelse af samtykke**

Du kan til enhver tid tilbagekalde et samtykke, som du har givet til Totalkredit. Du kan fx til enhver tid bringe videregivelse af personoplysninger, der kræver dit samtykke, til ophør ved at tilbagekalde det samtykke, du har givet os. Du skal dog være opmærksom på, at Totalkredits forretningskoncept er baseret på et tæt samarbejde mellem

det låneformidlende pengeinstitut og Totalkredit, hvor kundebetjeningen varetages af pengeinstituttet. Tilbagekaldelse kan betyde, at vi ikke kan rådgive eller i øvrigt betjene dig.

Hvis du vælger at trække dit samtykke tilbage, påvirker det ikke lovligheden af vores behandling af dine personoplysninger på baggrund af dit tidligere meddelte samtykke og op til tidspunktet for tilbagetrækningen. Hvis du tilbagetrækker dit samtykke, har det derfor først virkning fra dette tidspunkt.

## 7. Særligt om cookies

Når du besøger Totalkredit på internettet, møder du cookies.

### 7.1 Hvad er en cookie?

En cookie er en fil, som lægges på din computer eller andet IT-udstyr. Den gør det muligt at genkende din computer og samle information om, hvilke sider og funktioner du besøger i Totalkredit med din browser - men ikke, hvem du er, hvad du hedder, hvor du bor eller om computeren bruges af en eller flere personer. En cookie kan ikke sprede computervirus eller andre skadelige programmer.

### 7.2 Hvad bruger vi cookies til?

Der er cookies på stort set alle websites, og nogle sites fungerer ikke uden cookies.

På Totalkredits hjemmesider benytter vi cookies til følgende formål:

- Forbedring af teknisk funktionalitet og ydeevne, dvs., at vi bl.a. bruger cookies til at optimere den måde, vi leverer siden til dig på
- Trafikmåling
- Annonceafvikling, så vi kan styre, hvor ofte samme annonce vises til den samme bruger, og registrere, hvor mange der klikker på den
- Adfærdsbaseret, individuel målretning af annoncer, så du kun ser de annoncer, som vi formoder, er mest relevante for dig
- Afvikling af videomateriale fra vores YouTube kanal
- Individualisering af brugeroplevelsen ud fra fx det valgte pengeinstitut

Totalkredit bruger remarketingfunktionen i Google Analytics til bl.a. at vise relevante reklamer for dig på andre sites end Totalkredit.dk og vise relevant indhold, næste gang du besøger Totalkredit.dk. Du kan finde mere information hos Google om Remarketing.

De oplysninger, vi får om dig via cookies, er blandt andre:

- Hvilken side du kom fra, inden du besøgte Totalkredit
- Hvilke sider du har kigget på hos Totalkredit og hvornår
- Hvilken browser du bruger
- Din IP-adresse
- Dit operativsystem (fx Windows XP).

### 7.3 Samtykke, afvisning og sletning af cookies

Første gang, du besøger en af Totalkredits hjemmesider, får du besked om, at vi bruger cookies.

Du samtykker ved at klikke på "Jeg accepterer cookies". Hvis du ønsker, at der ikke anvendes cookies udover de funktionsnødvendige cookies, skal du klikke på Indstillinger.

Her kan du se og tilpasse hvilke cookies du modtager. Det er dog ikke muligt at fravælge de cookies der kræves for at sitet kan fungere. Listen over disse kan ses på Totalkredit.dk.

Vi gemmer dog en cookie for at huske dit valg.

Du kan tilbagekalde dit samtykke eller helt undgå cookies ved at slå dem fra i din browser. Vær opmærksom på, at du i så fald får begrænset adgang til Totalkredit.dk.

Du kan altid afvise cookies på din computer ved at ændre indstillingerne i din browser. Hvor du finder indstillingerne, afhænger af, hvilken browser du anvender. Du skal dog være opmærksom på, at hvis du gør det, er der mange funktioner og services, du ikke kan bruge, fordi de forudsætter, at webstedet kan huske dine klik.

Alle browsere tillader, at du sletter cookies enkeltvis eller samlet, men metoden afhænger af din browser. Bruger du flere browsere, skal du slette cookies i dem alle. I de fleste browsere kan du slette dine cookies ved at bruge genvejstasterne: CTRL+SHIFT+Delete.

Her finder du slette-vejledninger:

- [Internet Explorer](#)
- [Chrome](#)
- [Firefox](#)
- [Safari](#)
- [Flash cookies \(gælder for alle browsere\)](#)
- [iPhone, iPad og andet fra Apple](#)
- [Smartphones med styresystemet Android](#)
- [Smartphones med Windows 7](#)

Du kan læse mere om cookies og det juridiske grundlag i "bekendtgørelse om krav til information og samtykke ved lagring af eller adgang til oplysninger i slutbrugeres terminaludstyr" (cookiebekendtgørelsen) på [erhvervsstyrelsen.dk](http://erhvervsstyrelsen.dk).

## 8. Dataansvarlig og kontaktoplysninger

Den juridiske enhed, der er ansvarlig for behandlingen af dine personoplysninger er Totalkredit A/S, Kalvebod Brygge 1-3, 1780 København V og cvr.-nr. 21832278.

Har du spørgsmål til vores behandling af dine personoplysninger, eller ønsker du at tilbagekalde dit samtykke eller at gøre brug af dine rettigheder, er du altid velkommen til at kontakte:

Totalkredit A/S  
Kalvebod Brygge 1-3  
1780 København V  
CVR-nummer 21832278  
Telefonnummer 44 55 54 00  
[tk.kundeservice@totalkredit.dk](mailto:tk.kundeservice@totalkredit.dk)  
eller kontakte vores databeskyttelsesrådgiver:

Totalkredits databeskyttelsesrådgiver  
Kalvebod Brygge 1-3  
1780 København V  
[tk.databeskyttelsesraadgiver@totalkredit.dk](mailto:tk.databeskyttelsesraadgiver@totalkredit.dk)

## 9. Sådan klager du

Hvis du er utilfreds med vores behandling af dine personoplysninger, kan du klage til:

Totalkredit A/S  
Juridisk Afdeling

Kalvebod Brygge 1-3  
1780 København V  
tk.klage@totalkredit.dk

eller:

Datatilsynet  
Borgergade 28, 5.  
1300 København K  
dt@datatilsynet.dk

## **10. Opdateringer af denne information**

Totalkredit opdaterer denne information om vores behandling af personoplysninger med jævne mellemrum. Denne information er gældende fra 19. december 2019 og erstatter den information om behandling af personoplysninger, som du tidligere har fået.

Vi orienterer dig via e-Boks eller almindelig post, hvis vi ændrer væsentligt i denne information.