

Realkredit Danmark A/S' privatlivspolitik for privatkunder og privatpersoner

Gældende fra 20. februar 2026

1. Indledning

Denne privatlivspolitik beskriver, hvordan Realkredit Danmark behandler dine personoplysninger.

Realkredit Danmark er dataansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, der fremgår af denne privatlivspolitik.

Realkredit Danmark A/S, CVR-nr. 13399174,
Bernstorffsgade 40, 1577 København V.

Databeskyttelsesrådgiverens kontaktoplysninger:
Databeskyttelsesrådgiver, Realkredit Danmark A/S,
Bernstorffsgade 40, 1577 København V,
e-mail: dpofunction@rd.dk.

Privatlivspolitikken gælder for privatkunder, potentielle privatkunder, enkeltmandsvirksomheder, øvrige tredjepartspersoner såsom garantistillere, kautionister, fuldmagtshavere, personer med tilknytning til en erhvervs-kunde og institutter som f.eks. kan være tegningsberettiget underskriver, reelle ejere, direktør, medarbejdere, fuldmagtshavere, kautionist, en pantsætter eller anden tredjepart, der har en tilknytning til en erhvervskunde og repræsentanter for erhvervskunder, som vi er i dialog eller samarbejder med.

Bemærk, at vi har separate privatlivspolitikker der gælder for bestyrelses- og direktionsmedlemmer, medarbejdere i nøglefunktioner og nærtstående personer.

2. Hvilke personoplysninger behandler vi?

Vi behandler forskellige typer personoplysninger afhængigt af, hvilke ydelser eller produkter du har bestilt eller er interesseret i, herunder:

- Identifikationsoplysninger, herunder navn, cpr-nr. eller andet nationalt ID-nummer og legitimation som f.eks. kopi af pas, kørekort, sundhedskort eller fødselsattest.
- Kontaktoplysninger, herunder adresse, telefonnummer og e-mailadresse.
- Økonomiske oplysninger, herunder oplysninger om indkomst, formue, gæld, kreditvurdering og forsikring.
- Ejendomme og anden sikkerhedsstillelse, herunder markedsværdi, energioplysninger og miljøforhold.
- Oplysninger om uddannelse, erhverv, arbejde og erfaring.
- Oplysninger om din familie og husstand.
- Oplysninger om ydelser og produkter, vi leverer til dig eller vores erhvervskunde.
- Andre personoplysninger, hvor dette er nødvendigt for at tilbyde dig eller vores erhvervskunde specifikke produkter eller ydelser, eller hvor det kræves i henhold til lovgivningen.
- Oplysninger om, hvordan du bruger vores ydelser og produkter og dine præferencer i denne forbindelse.
- Digitale oplysninger om din brug af vores hjemmesider, platforme og digitale applikationer, herunder trafikdata, lokaliseringsdata, adfærdsdata og andre kommunikationsdata, f.eks. oplysninger indsamlet ved hjælp af cookies på vores hjemmesider.
- Springsdata fra nyhedsbreve, hvis du har givet dit samtykke hertil i forbindelse med tilmelding til modtagelse af nyhedsbreve.

- Oplysninger om de enheder, du benytter til at tilgå vores hjemmesider, platforme og digitale applikationer samt tekniske oplysninger, f.eks. oplysninger om enhedstype og operativsystem.
- Oplysninger, du har afgivet om dine præferencer for forskellige typer markedsføring og arrangementer.
- Optagelser af telefonsamtaler og onlinemøder.
- Transskriptioner og resuméer af samtaler med dig under onlinemøder ved hjælp af kunstig intelligens (AI).
- Videoovervågningsoptagelser af facader og indgange til vores lokationer samt Danske Bank filialer, hvor rådgiverne sidder, samt reception og kundeområder.
- Oplysninger om en kunde, der er afgået ved døden.
- Hvis du er en enkeltmandsvirksomhed, virksomhedsnavn og -identifikation, virksomhedsnummer og momsnummer. Oplysninger om ejerskab og ejerstruktur for en privatejet virksomhed, oplysninger om andre relationer til virksomheden, f.eks. bestyrelsesmedlem(mer), direktør samt generel information om din virksomhed.
- Oplysninger om din virksomheds miljømæssige, sociale og ledelsesmæssige forhold (ESG) påvirkning af omgivelserne din virksomhed opererer i, hvis du har en enkeltmandsvirksomhed.

Vores mulighed for at tilbyde dig den bedste rådgivning og de bedste løsninger afhænger i høj grad af, hvor godt vi kender dig. Det er derfor vigtigt, at de oplysninger, du giver os, er korrekte og nøjagtige, og at du informerer os, når der sker ændringer. I afsnit 13 finder du yderligere oplysninger om, hvordan du kontakter os, så vi kan hjælpe med at foretage de nødvendige rettelser.

3. Hvad bruger vi dine personoplysninger til?

Vi behandler dine personoplysninger for at tilbyde dig den bedste rådgivning og de bedste løsninger, beskytte dig mod svig og overholde vores aftaler med dig, samt efterlevelse af gældende regler, herunder opretholde datasikkerheden.

Vi behandler dine personoplysninger for at levere de finansielle ydelser eller produkter, som du har anmodet om, herunder:

- Realkreditlån
- Fastkursaftaler
- Tinglysningsservice
- Vejledning og rådgivning om lån
- Betalingstjenester
- Digitale løsninger
- Forsikringsprodukter
- Låneovervågning

Vi behandler dine personoplysninger til følgende formål:

- Så vi kan tilbyde dig som potentiel kunde vores produkter og ydelser. Vælger du at tage imod et eller flere af vores produkter eller en eller flere af vores ydelser og blive kunde hos os, behandler vi oplysningerne for at verificere din identitet, når vi opretter dig i vores systemer, som led i vores hvidvaskforebyggelse. For personer med tilknytning til en erhvervskunde behandler vi oplysningerne for at verificere din identitet, når vi opretter dig i vores systemer og som led i vores hvidvaskforebyggelse.
- Kundeservice og administration af kundeforhold, herunder rådgivning, administration, kreditvurdering, inddrivelse af udestående gæld, klagebehandling og tilvejebringelse af oplysninger til tjenesteudbydere, der må anmode om dine oplysninger.
- Kommunikation med dig om dine eller erhvervskundens produkter og ydelser med henblik på opfyldelse af lov- og myndighedskrav samt ekspedition.
- Forbedring, udvikling og administration af vores produkter og ydelser og fastsættelse af gebyrer og priser for vores produkter og ydelser, herunder anvendelse af dataanalyser og statistikker til forbedring af produkter og ydelser samt test af vores systemer foruden udvikling, træning og test af modeller.

- Imødegåelse af potentiel og aktuel svindel, herunder behandling af adfærdsdata, med henblik på at opdage og forhindre mistænkelige aktiviteter i forbindelse med dit realkreditlån.
- Anvendelse af personoplysninger, så Realkredit Danmark, Danske Bank eller tredjeparter kan forfølge statistiske, videnskabelige og forskningsmæssige formål som led i forskningsprojekter eller lignende, herunder anonymisering af personoplysninger til sådanne formål.
- Låneovervågning af dit realkreditlån for at kunne overvåge realkreditlånet og følge rente- og kursudviklingen, så vi kan informere dig om dine muligheder, hvis du benytter dig af denne ydelse.
- Markedsføring af vores produkter og ydelser, herunder markedsføring på vegne af andre enheder i Danske Bank-koncernen, hvis vi har indhentet dit samtykke eller har mulighed for det i henhold til lovgivningen.
- Når vi sender nyhedsbreve. f.eks. artikler, nyheder og opdateringer, hvis vi har indhentet dit samtykke. Vi kan også invitere dig til arrangementer og sende andet markedsføringsmateriale ud fra dine præferencer, hvis vi har indhentet dit samtykke hertil.
- Vi benytter cookies på vores hjemmesider og i vores digitale apps til funktionelle, statistiske og markedsføringsformål via digitale kanaler og sociale platforme som f.eks. Facebook, hvis du har givet samtykke til dette. Du kan læse mere om dette i vores [cookiepolitik](#).
- Overholdelse af gældende lovgivning, herunder lovpligtige indberetninger samt andre reguleringsmæssige og administrative formål, herunder identifikation og verifikation i henhold til hvidvaskloven, risikostyring samt forebyggelse og opdagelse af hvidvask, svig og andre former for økonomisk kriminalitet. Med hensyn til bekæmpelse af hvidvask er vi ved lov forpligtet til med regelmæssige mellemrum at bede om dokumentation for din identitet, så længe du er kunde hos os eller så længe den erhvervskunde, som du har tilknytning til, er kunde hos os.
- For at kontrollere, teste og overvåge vores overholdelse af interne politikker og regler, regulatoriske og

lovgivningsmæssige krav, f.eks. i relation til databeskyttelse, økonomisk kriminalitet eller markedsintegritet.

- Til udvikling, vedligeholdelse og anvendelse af modeller for kreditrisikoeksponering og Internal Rating Basede (IRB) modellering til vurdering af kapitalkrav efter kapitalkravsfordningen, som er et påkrævet element i Realkredit Danmarks risikostyring, og for så vidt angår vores deling af oplysninger mellem enheder i Danske Bank-koncernen til disse formål med behørig begrundelse efter lov om finansiel virksomhed.
- Sikkerhed og kriminalitetsforebyggelse, herunder anvendelse af videoovervågning af bygningsfacader, indgange til Danske Bank-koncernens afdelinger og andre lokationer, reception og kundeområder, hæveautomater og skranke.
- Så vi kan opgøre vores totale lånevolumen i ejendomme fordelt på energimærke og beregnet CO2 udledning. Opgørelsen bruger vi også til statistiske opgørelser, herunder af CO2-aftrykket af de finansierede aktiviteter i Realkredit Danmark.
- Dokumentation for vores totale udstedelse af grønne realkreditobligationer, f.eks. Cbor6®Green obligationer i henhold til vilkårene for disse obligationer.

4. Hvad er vores retsgrundlag for at behandle dine personoplysninger?

Vi skal have et retsgrundlag (lovligt grundlag) for behandling af dine eller vores erhvervskundes personoplysninger. Retsgrundlaget vil være et af følgende:

1. Du har givet os samtykke til at behandle dine personoplysninger til et specifikt formål, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6.1(a).
2. Du har indgået eller overvejer at indgå en aftale med os om en ydelse eller et produkt, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6.1(b).
3. Overholdelse af en retlig forpligtelse, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6.1(c), f.eks. i henhold til
 - hvidvaskloven
 - skatteindberetningsloven
 - bogføringsloven
 - lov om kreditaftaler
 - lov om finansiel virksomhed

- betalingsloven
 - markedsføringsloven
 - databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven
 - lov om kapitalmarkeder
 - kapitalkravsforordningen (CRR)
 - EU's forordning om markeder for finansielle instrumenter (MiFID I og II)
 - EU's markedsmisbrugsforordning (MAR)
 - retsplejeloven
 - CPR-loven
 - TV-overvågningsloven
 - lov om realkreditlån og realkreditobligationer med tilhørende bekendtgørelser
 - tinglysningsloven
 - whistleblowerloven
4. Det er nødvendigt for at varetage Realkredit Danmarks og/eller Danske Banks legitime interesser, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6.1(f). Dette kan f.eks. være af hensyn til 1) dokumentation og sikkerhed, 2) forebygge og opdage hvidvask, svig, misbrug og tab, 3) at styrke IT- og betalingssikkerheden samt udvikle og teste nye IT-systemer, og/eller 4) som led i direkte markedsføring.
- Vi gør kun dette, hvis vores legitime interesse i hvert enkelt tilfælde ikke opvejes af dine interesser eller rettigheder og frihedsrettigheder.

5. Særlige kategorier af personoplysninger

Nogle af de oplysninger, vi har om dig, kan være udtrykkeligt afgrænset i databeskyttelsesforordningen, og adgangen til at behandle sådanne oplysninger er snævrere end ved almindelige oplysninger, og derfor behandles de kun, når det er nødvendigt. Vi er dog i nogle tilfælde nødt til at behandle særlige kategorier af personoplysninger om dig. Behandling sker typisk, når disse oplysninger kan udledes i forbindelse med gennemgang af budgetoplysninger, ansøgninger og andre formularer i forbindelse med bestilling af ydelser og produkter, som du giver os.

Nedenfor kan du se eksempler på typer af særlige kategorier af personoplysninger, som vi behandler om dig, formålet for behandlingen samt retsgrundlaget (undtagelser i databeskyttelsesforordningens artikel 9).

Typer af særlige kategorier af personoplysninger

- Fagforeningsmedlemskab i forbindelse med visse låneprodukter, rabatordninger og gennemgang og dokumentation af dit budget i en ansøgning.
- Oplysninger om din religiøse, filosofiske eller politiske overbevisning i forbindelse med gennemgang og dokumentation af dit budget i en ansøgning.

Formål og retsgrundlag

Vi behandler kun disse oplysninger, når der er behov for det, herunder i følgende tilfælde:

- Af hensyn til det produkt eller den ydelse, som vi leverer til dig med dit udtrykkelige samtykke, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6.1(a) og 9.2(a).
- Vi behandler særlige kategorier af oplysninger om dig (fagforeningsmedlemskab og helbredsoplysninger) for at kunne give dig visse rabatter og fordele med dit samtykke, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a) og artikel 9, stk. 2, litra a).
- Af hensyn til en vurdering af din økonomiske situation i forbindelse med en kreditvurdering, hvorved særlige kategorier af personoplysninger kan fremgå af budgetoplysningerne eller anden dokumentation med dit udtrykkelige samtykke, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6.1(a) og 9.2(a).
- Af hensyn til opfyldelse af lovkrav, der gælder for os som finansiell institution, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6.1(c) og artikel 9.2(g).
- Vi kan behandle særlige kategorier af oplysninger om dig i whistleblowersager, der er underlagt særlige krav og beskyttelse i henhold til whistleblowerloven, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c), artikel 9, stk. 2, litra g) og artikel 9, stk. 3.
- Hvis det er nødvendigt for, at retskrav kan fastslås, gøres gældende eller forsvares, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6.1(f) og 9.2(f).

6. Hvordan får vi de oplysninger, som vi har om dig?

Personoplysninger som vi får fra dig

Vi får oplysningerne direkte fra dig eller ved at observere dine handlinger, f.eks. når du:

- Udfylder ansøgninger og andre formularer i forbindelse med bestilling af ydelser og produkter.
- Giver os oplysninger om din husstand.
- Indsender bestemte dokumenter til os.
- Deltager i møder med os, f.eks. med din rådgiver eller som repræsentant for den erhvervskunde, som du har tilknytning til.
- Taler i telefon med os.
- Bruger vores hjemmeside, vores digitale apps og løsninger, produkter og ydelser.
- Deltager i kundeundersøgelser eller kampagner arrangeret af os.
- Deltager i sociale arrangementer organiseret eller afholdt af os
- Kommunikerer med os pr. brev, via digitale medier, herunder e-mail, onlinemøder eller sociale medier.

Optagelse og overvågning af elektronisk kommunikation, herunder telefonsamtaler og onlinemøder

Vi kan være forpligtet til at overvåge og gemme al elektronisk kommunikation, f.eks. chatsamtaler, e-mails, onlinemøder eller telefonsamtaler med dig. Vi gemmer disse oplysninger, så længe vi er juridisk forpligtet til det.

Indgående og udgående opkald samt onlinemøder kan blive optaget, lyttet til og gemt i overensstemmelse med disse lovmæssige krav, men også til brug for dokumentation for, hvad der er sagt, sket og aftalt.

Du kan læse mere omkring [optagelse af samtaler](#) og dine rettigheder i denne forbindelse på vores hjemmeside.

For at forbedre kvaliteten af vores møder med dig, og give dig en bedre kundeoplevelse, kan vi bruge dine personoplysninger til automatisk at transskribere MS Teams-onlinemøder og til at lave mødereferater. Vi bruger AI-teknologi til at transskribere og lave mødereferater. Transskription vil desuden blive brugt til at analysere og sikre nøjagtigheden af referaterne. Læs mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger i vores information om [automatisk transskription og mødereferater](#).

Cookies

Vi anvender cookies på vores hjemmesider og i vores digitale løsninger og apps. Første gang du besøger en af vores hjemmesider eller downloader vores apps, sætter vi de cookies, som er nødvendige for, at du kan bruge vores tjenester (nødvendige cookies). Hvis du accepterer yderligere cookies, f.eks. funktionelle, statistiske og/eller markedsføringscookies, vil vi sætte disse cookies i henhold til dit valg for at kunne måle, analysere og forbedre brugen og resultatet af vores produkter og tjenester og for at sende dig relevante markedsføringsmeddelelser.

Nogle markedsføringscookies ejes af tredjeparter, som f.eks. Meta eller Google. Vi deler ansvaret (fælles dataansvar) for sådanne tredjeparters brug af dine personoplysninger, som indsamles ved hjælp af cookies og behandles til vores fordel. Yderligere information kan findes i vores [cookiepolitik](#).

Personoplysninger som vi får fra tredjeparter

Vi modtager og indsamler oplysninger fra tredjeparter, herunder fra følgende:

- Hvis du har et lån i fællesskab med en anden, kan vi få oplysninger om dig og jeres fælles lån/kredit fra den anden låntager.
- Det Centrale Personregister (CPR-kontoret) eller tilsvarende registre i andre lande samt andre offentligt tilgængelige kilder og registre. Vi behandler oplysningerne, f.eks. med henblik på identifikation og verifikation og for at kontrollere oplysningernes korrekthed, jf. databeskyttelseslovens § 11 og lov om finansiel virksomhed § 43 b.
- Vores erhvervskunde som du har tilknytning til.
- Kreditoplysningsbureauer og advarselsregistre. Vi behandler oplysningerne for at foretage kreditvurderinger og opdaterer oplysningerne 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 gældende lovgivning tillader eller kræver, at vi deler oplysningerne, f.eks.

- i. hvis det er nødvendigt af hensyn til den koncernbaserede administration, for at opfylde krav om kontrol og/eller indberetning fastsat i kapitalkravsforordningen, eller
- ii. for at dele underretninger til National enhed for Særlig Kriminalitet (NSK) i overensstemmelse med hvidvaskloven.
- Eksterne databehandlere, f.eks. forretningspartnere og samarbejdspartnere, herunder andre banker, realkreditinstitutter og leverandører, hvis vi har dit samtykke hertil, eller det er tilladt i henhold til gældende lovgivning, f.eks.
 - i. for at kunne tilbyde dig eller vores erhvervskunde et produkt eller en ydelse, der leveres af en ekstern partner efter din foranledning,
 - ii. hvis vi skal tinglyse et pantebrev og dermed videregiver oplysninger, der er nødvendige for at identificere dig og opfylde aftalen med dig, eller
 - iii. for at forebygge og opdage hvidvask, svig, misbrug og tab.
- Vi kan også modtage oplysninger fra offentlige myndigheder, herunder f.eks. Den Offentlige Informationsserver (OIS) og Energistyrelsen om f.eks. energimærke, beregnet CO₂ udledning, forureningsgrad, støjniveau, radonklassificering og lign.

7. Tredjeparter, som vi deler dine personoplysninger med

Vi holder dine oplysninger fortrolige, men vi kan dele dem med nedenstående tredjeparter, hvis der er en berettiget videregivelse og deling af personoplysninger. Disse tredjeparter skal ligeledes opbevare dem på en sikker vis og holde dem fortrolige.

- 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 er en betingelse for at kunne levere de finansielle ydelser eller produkter, som du har anmodet om.
- Andre enheder i Danske Bank-koncernen eller en tredjepart, så du kan modtage et tilbud på et produkt eller en ydelse, fordi vi har aftalt det med vores erhvervskunde, som du har en tilknytning til.

- Andre enheder i Danske Bank-koncernen, hvis det i henhold til gældende lovgivning er tilladt eller påbudt at dele oplysningerne, f.eks. hvis det er nødvendigt af hensyn til den koncernbaserede administration, for at opfylde krav om kontrol og/eller indberetning fastsat i kapitalkravsforordningen eller for at dele underretninger til National enhed for Særlig Kriminalitet (NSK) i overensstemmelse med hvidvaskloven.
- Hvis du eller vores erhvervskunde, du har tilknytning til f.eks. har bedt os om at tinglyse et pantebrev eller indfri et lån hos en anden kreditor, videregiver vi de oplysninger, som er nødvendige for at identificere dig og overholde aftalen.
- Når vi skal vurdere din ejendom, gør vi det som udgangspunkt selv, men vi kan bede vores samarbejdspartnere, herunder home a/s, foretage vurderingen. For at du eller vores erhvervskunde kan kontaktes og en vurdering af din ejendom kan foretages, videregiver vi blandt andet følgende oplysninger: Vurderingsformål, navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse og relevante ejendomsoplysninger såsom BBR-meddelelse, oplysninger i tingbogen m.m.
- Garantistillere, privatpersoner med fuldmagt, advokater, revisorer eller andre, som du eller vores erhvervskunde har givet os fuldmagt til at dele oplysningerne med.
- Hvis du har et lån i fællesskab med en anden, kan vi dele dine oplysninger med den anden låntager.
- Eksterne forretningspartnere, databehandlere, herunder andre banker og realkreditinstitutter og leverandører, hvis vi har dit samtykke hertil, eller det er tilladt i henhold til gældende lovgivning. Vi deler oplysningerne for f.eks. at kunne tilbyde dig lån, tinglyse et pantebrev eller indfri et lån hos en ekstern partner, og som du har bedt os om, eller for at forebygge og opdage hvidvask, svig, misbrug og tab.
- Advokater, revisorer og konsulenter.
- Kurerservice. Vi kan bruge kurerservice til f.eks. at levere lånedokumenter til dig, og vi videregiver dit navn, adresse og telefonnummer til dem, så du kan modtage forsendelsen.

- Databehandlere, herunder Danske Bank, bl.a. i forbindelse med indhentelse af dokumentation efter hvidvasklovgivningen samt it-udbydere, i lande uden for EU og EØS.
- Sociale medier som f.eks. Meta og Google, når du har givet dit samtykke til direkte markedsføring.
- Offentlige myndigheder, hvor dette er pålagt os i henhold til gældende lovgivning eller som følge af retskendelser eller forespørgsler fra politiet, fogedretten eller andre myndigheder. Disse omfatter Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet (SØIK) i overensstemmelse med hvidvaskloven, skattemyndighederne i overensstemmelse med skatteindberetningsloven og Danmarks Nationalbank vedrørende statistikformål og lignende.
- Tilsynsmyndigheder som f.eks. Finanstilsynet, Datatilsynet, Digitaliseringsstyrelsen, retshåndhævende myndigheder og myndigheder i Danmark og andre lande, herunder lande uden for EU og EØS, i forbindelse med deres opgaver.
- Kreditoplysningsbureauer. Hvis du misligholder dine forpligtelser over for Realkredit Danmark og/eller Danske Bank, kan vi indberette dig eller erhvervskunden til kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre i overensstemmelse med gældende lovgivning.
- Inkassobureauer til inddrivelse af gæld. Ved misligholdelse eller manglende betaling deles dine personoplysninger og gæld til et inkassofirma.
- I forbindelse med transaktioner (herunder overførsler, salg af aktiver, fusioner og virksomhedsovertagelser), som medfører overdragelse af hele eller dele af din virksomhed til en anden virksomhed, kan vi dele dine personoplysninger, i det omfang det er nødvendigt for at gennemføre overdragelsen samt dit kundeforhold inden for rammerne af de lovkrav, vi skal overholde.
- Vores erhvervskunde, hvis du er ansat hos denne kunde.

8. Profilerings og automatiske afgørelser

Profilerings

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 kundefærd ved hjælp af avancerede, innovative analysemetoder som f.eks. maskinlæring og kunstig intelligens (AI). Dette understøtter vores arbejde, f.eks. i forbindelse med fastsættelse af gebyrer og priser, gennemførelse af kreditvurderinger, forebyggelse af hvidvask, forebyggelse og påvisning af svig, vurdering af sandsynligheden for misligholdelse og vurdering af aktiver, 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 kan anvende automatiserede behandlingsværktøjer, herunder AI-drevne løsninger, for at forbedre effektiviteten af vores tjenester. Disse værktøjer er underlagt passende sikkerhedsforanstaltninger og menneskelig overvågning. Personoplysninger, der behandles gennem disse værktøjer, er fortsat underlagt de samme beskyttelsesstandarder som alle andre behandlingsaktiviteter. Vi bruger 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 enheder i Danske Bank-koncernen, 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 relevant 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 [cookiepolitik](#).

Vi anvender også profilering og datamodellering til, at vurdere enkeltmandsvirksomhedens og vores erhvervskunders miljømæssige, sociale og ledelsesmæssige (ESG) risiko.

Automatiske afgørelser

Med automatiske afgørelser bruger vi vores systemer til at træffe afgørelser uden menneskelig indblanding baseret på de oplysninger, vi har om dig. Alt afhængigt af den specifikke afgørelse bruger vi også personoplysninger fra offentlige registre og andre offentligt tilgængelige kilder. Automatiske afgørelser gør det muligt for os at sikre, at vores afgørelser er hurtige, fair, effektive og korrekte i forhold til en tilsvarende manuel proces.

Når vi bruger automatiske afgørelser, får du yderligere information om beslutningsgrundlaget samt betydningen og de forventede konsekvenser for dig. Du kan altid give din mening til kende om en afgørelse, der udelukkende er baseret på automatisk afgørelse, hvis afgørelsen har retsvirkning for dig (f.eks. annullering af en aftale) eller på lignende vis har større konsekvenser for dig (f.eks. afslag på lån), og har ret til menneskelig indgriben i afgørelsen (f.eks. at en medarbejder gennemgår en ansøgning, der udelukkende er baseret på algoritmer).

Eksempler, hvor vi bruger automatiske afgørelser:

- I relation til lån vurderer vi oplysninger om din indkomst og dine udgifter og ser på, om du tidligere har overholdt dine betalinger. Dette vil blive brugt til at fastsætte det beløb, vi kan låne dig.
- I relation til lån til erhvervskunder, vurderer vi erhvervskundens regnskabsoplysninger og ser på, om man tidligere har overholdt sine betalinger. Dette vil blive brugt til at fastsætte det beløb, vi kan låne erhvervskunden.
- I relation til forebyggelse og opdagelse af hvidvask kontrollerer vi din og vores erhvervskundes identitet og adresse ved hjælp af offentlige registre og tjekker sanktionslister.

- I relation til forebyggelse og opdagelse af bedrageri gør vi vores bedste for at beskytte dig og vores erhvervskunde mod kriminelle eller svigagtige aktiviteter.

I afsnit 11 "Dine rettigheder" er der flere oplysninger om dine rettigheder i relation til automatiske afgørelser.

9. Overførsler af personoplysninger til tredje lande

Vi er dedikerede til at beskytte sikkerheden af dine personoplysninger. Derfor prioriterer vi, at vores primære data hosting foregår inden for EØS og benytter datacentre med solide sikkerhedsforanstaltninger. I de tilfælde, hvor vi overfører dine personoplysninger til en samarbejdspartner uden for EØS, sikrer vi, at overførslen af dine personoplysninger sker i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens kapitel V.

Vi samarbejder med leverandører i lande, som er opført på Europa-Kommissionens liste over sikre tredjelande (lande, der har modtaget en tilstrækkelighedsafgørelse). Som en del af vores drift kan vi i visse tilfælde overføre dine data til modtagere i et usikkert tredjeland (et land, der ikke er omfattet af en tilstrækkelighedsafgørelse fra Europa-Kommissionen). I disse tilfælde anvender vi som udgangspunkt standardkontraktbestemmelser med passende supplerende foranstaltninger, når det er nødvendigt, for at sikre, at overførslerne er underlagt tilstrækkelige garantier i henhold til databeskyttelsesforordningen. Hvor det er relevant for vores samarbejde med dig og behandlingen af dine personoplysninger, kan dine oplysninger blive overført til vores IT-partner Infosys i Indien samt Microsoft, som leverer aftalte tjenester til Danske Bank-koncernen. Med de supplerende foranstaltninger, vi har implementeret, opretholder vi et beskyttelsesniveau, der svarer til databeskyttelsesforordningens krav, uden at modtagerlandets lovgivning undergraver det. Dine personoplysninger kan også blive overført til et usikkert tredjeland i supportsager, hvor en nødsituation gør det nødvendigt for os at anvende support uden for EØS for at opnå det, der kaldes 'follow the sun support' fra vores leverandørers specialiserede medarbejdere i forskellige lande. Sådanne overførsler, f.eks. fjernvisning eller skærmdeling, finder kun sted, når det er absolut nødven-

digt. Supportanmodninger og fjernadgang omfatter typisk ikke dine personoplysninger. Hvis uløste problemer kræver involvering af leverandørsupport, kan Realkredit Danmark medarbejdere dog i særlige tilfælde vurdere, at det er nødvendigt at dele et skærmbillede, der indeholder dine personoplysninger, eller at deltage i videomøder, hvor leverandører kan få adgang til at se dine personoplysninger under supportprocessen, selvom dine personoplysninger ikke er hovedfokus i supportproceduren.

Du kan læse mere om [overførsel af dine oplysninger til tredjelande](#).

10. Hvor længe gemmer vi dine personoplysninger?

Vi opbevarer dine personoplysninger, så længe det er nødvendigt for at opfylde det eller de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet, eller så længe love og regler kræver det. Personoplysningerne vil herefter blive slettet eller anonymiseret. Nedenfor kan du se nogle eksempler på opbevaringsperioder, men bemærk venligst, at listen ikke er udtømmende.

Eksempler på opbevaringsperioder:

- Hvis du som en potentiel ny kunde har anmodet om en låneberegning eller et lånetilbud, men vælger ikke at få lånet udbetalt, og dermed ikke bliver kunde hos os, vil dine personoplysninger normalt blive gemt i 6 måneder, men de kan af forskellige årsager blive gemt længere for at leve op til lovkrav, f.eks. i hvidvaskloven.
- Hvis du har anmodet om et tilbud på et lån eller et andet produkt eller en anden ydelse på vegne af en potentiel erhvervskunde, vil dine personoplysninger normalt blive gemt i 6 måneder, selvom der ikke er oprettet kundeforhold, men det kan af forskellige årsager blive gemt længere for at leve op til lovkrav, f.eks. i hvidvaskloven.
- Når dit kundeforhold med os ophører, eller når kundeforholdet med den erhvervskunde, som du har tilknytning til, ophører, gemmer vi normalt dine oplysninger i yderligere 5 år. Det sker primært for at leve op til vores forpligtelser i henhold til bogføringsloven, hvidvaskloven og krav fastlagt af Finanstilsynet.
- I visse tilfælde gemmer vi dog dine oplysninger i længere tid. Det gælder f.eks. opbevaring af oplysninger

om kreditter og sikkerheder i op til 10 år efter udløb for at dokumentere vores aftale, så et retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares. I så fald kan vi gemme oplysningerne i op til 10 år med tillæg af en rimelig periode til brug for behandling og administration heraf, hvis et forhold f.eks. opstår ved udløbet af forældelsesfristen,

- Visse personoplysninger gemmes op til 30 år. Dette er udelukkende til brug for vores IRB-modeller, som anvendes til risikostyring og opgørelse af kapitalkrav i henhold til kapitalkravsforordningen, hvorved vi er forpligtet til at kunne dokumentere relevante oplysninger gennem historiske finanskriser.
- Telefonsamtaler, der optages brug for dokumentation for, hvad der er sagt, sket og aftalt under samtalen, gemmes i 15 måneder, mens optagede telefonsamtaler efter MiFiD II-reguleringen vil blive gemt i 5 år. Læs mere omkring [optagelse af samtaler](#) og dine rettigheder i denne forbindelse på vores hjemmeside.
- Vi opbevarer udskrifter af Microsoft Teams-møder med kunder i 30 dage til analyseformål og for at sikre nøjagtigheden af de referater, der er baseret på disse udskrifter. Transskriptionen af interne møder og eksterne møder med leverandører og samarbejdspartnere opbevares, så længe det er nødvendigt for at opfylde det formål, som de blev oprettet til, jf. [Automatisk transskription og mødereferater](#).
- Cookie samtykker til brug på vores hjemmeside gemmes i et år, medmindre du trækker det tilbage tidligere.
- Overvågningsvideoer slettes 30 dage efter optagelsen i overensstemmelse med TV-overvågningsloven. I tilfælde af en politietterforskning kan videooptagelserne blive gemt i en længere periode.

11. Dine rettigheder

Når der behandles personoplysninger om dig, har du en række rettigheder. Disse rettigheder er beskrevet i dette afsnit. For at udøve dine rettigheder kan du f.eks.:

1. Kontakte os på hovednummeret +45 70 15 15 16.
2. Kontakte din rådgiver direkte, hvis du har en rådgiver.
3. Kontakte os på GDPR-insight@rd.dk.

I afsnit 13 finder du yderligere oplysninger om, hvordan du kontakter Realkredit Danmark.

Ret til indsigt i dine personoplysninger

Du kan anmode om indsigt i de personoplysninger, vi behandler, herunder hvor de kommer fra, og hvad vi bruger dem til. Du kan få oplyst, hvor længe vi gemmer oplysningerne, og hvem der modtager oplysninger om dig, i det omfang vi videregiver oplysninger. Din ret til indsigt kan dog være begrænset for at beskytte andre personers privatliv eller af hensyn til vores forretning og praksis. Din ret til indsigt kan være begrænset som følge af forebyggelse, efterforskning, afsløring eller retsforfølgning af strafbare handlinger. Vores knowhow, for-retningshemmeligheder samt interne vurderinger og materialer kan også være fritaget fra retten til indsigt.

Ønsker du, at udøve din ret til indsigt i henhold til databeskyttelsesforordningen, kan du f.eks. kontakte os på GDPR-insight@rd.dk eller via din rådgiver.

Rettigheder i forhold til automatiske afgørelser

Når vi anvender automatiserede afgørelser i vores processer, vil du altid blive informeret særskilt om retsgrundlaget for dette og din mulighed for ikke at være omfattet af automatiserede afgørelser. Du vil desuden blive informeret om begrundelsen for den automatiserede afgørelse, og du vil få mulighed for at give udtryk for dine synspunkter samt gøre indsigelse mod afgørelsen. Du vil også blive oplyst om din ret til at anmode om en manuel gennemgang af en automatisk afgørelse.

Ret til at gøre indsigelse

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

Indsigelse mod direkte markedsføring

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, kan du bede om at få dem berigtiget. Hvis oplysningerne er ufuldstændige, har du ret til at få dem fuldstændiggjort, herunder ved at fremlægge supplerende oplysninger.

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, hvor til de blev givet.

Der er dog nogle undtagelser, hvor vi må eller skal beholde dine personoplysninger, herunder følgende:

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

Ret til begrænset behandling

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 vi begrænser brugen af oplysningerne til opbevaring, indtil oplysningernes rigtighed kan bekræftes, eller det kan kontrolleres, om vores legitime interesser går forud for dine interesser.

Hvis du har ret til at få slettet de oplysninger, vi har om dig, men som er nødvendige for, at du kan forsvare et retskrav, kan du ligeledes anmode os om at begrænse brugen af oplysningerne til opbevaring.

Hvis vi udelukkende har brug for at benytte de oplysninger, vi har om dig, for at gøre et retskrav gældende, kan du også kræve, at anden brug af oplysningerne begrænses til opbevaring. Vi kan dog være berettiget til at benytte oplysningerne til anden brug, herunder til at gøre et retskrav gældende, eller hvis du har givet dit samtykke hertil.

Tilbagetrækning af samtykke

Hvis dit samtykke udgør retsgrundlaget for en specifik behandlingsaktivitet, kan du til enhver tid trække dit samtykke tilbage ved at kontakte os – se afsnit 11 og 13. Bemærk dog, at hvis du tilbagekalder dit samtykke, kan vi muligvis ikke tilbyde dig visse ydelser eller produkter. Bemærk også, at vi fortsat vil behandle dine 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. Visse samtykker gives kun til én behandling, også kaldet engangstilladelser (f.eks. samtykke til videregivelse af personoplysninger til en tredjepart). Tilbagetrækning af engangstilladelser har ingen retsvirkning grundet samtykkets enkeltstående karakter.

Ret til dataportabilitet

Du har ret til at modtage personoplysninger, du har givet os, og som vi behandler digitalt, i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format. Du har også ret til at anmode om, at vi sender disse oplysninger til en anden dataansvarlig.

12. Ændringer til vores privatlivspolitik

Vi ændrer og opdaterer løbende vores privatlivspolitik. Datoen "gældende fra", der er anført øverst i dokumentet, ændres i tilfælde af ændringer. 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.

13. 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 følgende måder:

1. På hovednummeret +45 70 15 15 16,
2. Kontakte din rådgiver direkte, eller
3. Sende et brev til:

Realkredit Danmark A/S
Bernstorffsgade 40
1577 København V

Ønsker du at gøre brug af dine rettigheder med hensyn til dine personoplysninger, er du også velkommen til at kontakte os på GDPR-insight@rd.dk.

Databeskyttelsesrådgiver

Hvis du har spørgsmål til vores databeskyttelsesrådgiver, kan du kontakte den afdeling, der er ansvarlig for databeskyttelse, på dpofunction@rd.dk eller ved at sende et brev til:

Databeskyttelsesrådgiver
Realkredit Danmark A/S
Bernstorffsgade 40
1577 København V

Klagemuligheder

Hvis du ikke er tilfreds med, hvordan vi behandler dine personoplysninger, eller din henvendelse til vores Databeskyttelsesrådgiver ikke har ført til et tilfredsstillende resultat, kan du kontakte vores klageservice:

Realkredit Danmark A/S, Legal
Bernstorffsgade 40
1577 København V
E-mail: legal@rd.dk

Datatilsynet

Du kan også indgive en klage til Datatilsynet:

Datatilsynet
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
E-mail: dt@datatilsynet.dk.

Hvis 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.