

Persónuverndarstefna Símans

Við hjá Símanum leggjum áherslu á að gæta friðhelgi einkalífs viðskiptavina okkar. Þess vegna leggjum við okkur fram við að meðhöndla einungis þær persónuupplýsingar sem við teljum nauðsynlegar til að viðskiptasambandið verði gagnsætt og heiðarlegt. Þá er það forgangsatriði hjá Símanum að gæta að málefnalegri, áreiðanlegri og öruggri meðferð persónuupplýsinga um viðskiptavini sína, í samræmi við gildandi persónuverndarlöggjöf hverju sinni.

1. Almenn

Persónuverndarstefnu þessari er ætlað að upplýsa viðskiptavini okkar um hvernig Síminn vinnur með persónuupplýsingar, hvaða upplýsingar um ræðir, um hverja og hvernig við leggjum okkur fram við að tryggja öryggi þeirra. Einnig er fjallað um þau réttindi sem einstaklingar hafa á grundvelli persónuverndarlaga. Í persónuverndarstefnu þessari er jafnframt vísað til viðskiptavina sem „þín“ og Símans sem „okkar“.

Sérstök athygli er vakin á því að Síminn hefur einnig útbúið sértæka fræðslu um meðferð persónuupplýsinga eða persónuverndarstefnur fyrir tiltekna þjónustubætti og þar má nálgast ítarlegri fræðslu um meðferð persónuupplýsinga er tengist viðkomandi þjónustu, sbr. t.d. á www.siminn.is/skilmalar/personuverndarstefnur.

2. Hvað eru persónuupplýsingar?

Persónuupplýsingar í skilningi stefnu þessarar eru hvers kyns upplýsingar um persónugreindan eða persónugreinanlegan einstakling, þ.e. upplýsingar sem hægt er að rekja beint eða óbeint til ákveðins einstaklings. Gögn sem eru ópersónugreinanleg teljast ekki persónuupplýsingar.

3. Hvernig söfnum við persónuupplýsingum um þig?

Sú vinnsla sem fer fram hjá eða á vegum Símans um viðskiptavini þess er á ábyrgð Símans hf., kt. 460207-0880, Ármúla 25, 108 Reykjavík. Í þeim tilvikum sem Síminn starfar sem vinnsluaðili á vegum annars aðila ber sá aðili ábyrgð á vinnslunni sem ábyrgðaraðili í skilningi persónuverndarlaga, og starfar Síminn þá samkvæmt fyrirmælum hans á grundvelli vinnslusamnings.

Upplýsingum um viðskiptavini er safnað með mismunandi hætti, eftir því hvaða þjónusta er notuð hverju sinni. Upplýsingum er einkum safnað með eftirfarandi hætti:

- beint frá viðskiptavini, t.d. þegar þú vilt kaupa vöru eða þjónustu, sendir Símanum fyrirspurnir, beiðni um aðstoð eða beiðni um tilboð í þjónustu (svo sem í gegnum *Netspjall* á vef Símans);
- sjálfkrafa við notkun á þjónustum Símans eða í samskiptum við Símann, t.d. þegar símtöl fara í

gegnum fjarskiptanet Símans, notkun á tölvupóstþjónustu Símans, vefsíða eða Vefverslun Símans er heimsótt, notaðir eru aðrir miðlar til að tengjast lausnum, vefviðmótum eða öppum Símans (t.d. *Sjónvarp Símans Appið* og *Þjónustuvefur Símans*);

- úr opinberum skrá, t.d. þjóðskrá, fyrirtækjaskrá og Lögbirtingarblaði;
- frá þriðja aðila, t.d. fjárhagsupplýsingastofu eins og Creditinfo við stofnun viðskipta eða uppgjör skulda, eða öðru fjarskiptafélagi þegar símanúmer er flutt til Símans.

Vakin er athygli á því að ef þú notar valkvæða auðkenningaraðferð í snjalltæki þínu til að tengjast viðmóti eða smáforriti Símans, svo sem með notkun fingrafars eða andlitsgreiningartækni, þá móttekur Síminn ekki slíkar lífkennuupplýsingar. Það er alfarið bundið við tækið sjálft.

4. Hvaða persónuupplýsingum safnar Síminn um þig?

Þér er ekki skylt að afhenda Símanum persónuupplýsingar þínar, en í þeim tilvikum sem slíkar upplýsingar eru nauðsynlegar fyrir Símann til að auðkenna þig og geta veitt þér þá þjónustu sem þú óskar eftir, t.d. til að tryggja að Síminn veiti réttum einstaklingi þjónustu og að réttur einstaklingur sé gjaldfærður fyrir veitta þjónustu, gæti það leitt til þess að ekki sé unnt að verða við beiðni þinni um þjónustu ef þú veitir ekki umbeðnar upplýsingar. Þetta á einkum við um upplýsingar sem Síminn telur nauðsynlegar til að auðkenna þig, greiðanda þjónustu (ef annar aðili) eða þann viðverustað þar sem tengja á þjónustu Símans og til að geta átt samskipti við þig í tengslum við þjónustuna sem þú kaupir frá Símanum, t.d. kennitölu, heimilisfang, símanúmer, netfang, og eftir atvikum fastanúmer fasteignar.

Síminn bendir á að þegar félaginu berast upplýsingar frá utanaðkomandi aðila ber þeim aðila að tryggja að til staðar sé heimild fyrir slíkri miðlun áður en upplýsingunum er miðlað til Símans, t.d. lagaheimild.

Síminn safnar og vinnur með eftirfarandi persónuupplýsingar;



- *Grunnupplýsingar*: svo sem nafn, kennitala, heimilisfang og samskiptaupplýsingar, t.d. símanúmer og netfang.
- *Lýðfræðilegar upplýsingar*: úr þjóðskrá, svo sem fæðingardagur, kyn og hjúskaparstaða, upplýsingar um aðra tengda aðila (þ.m.t. börn) á heimili viðskiptavinar samkvæmt upplýsingum úr þjóðskrá.
- *Tengiliðir og forsvarsmenn lögaðila*: í tilviki lögaðila eru upplýsingar skráðar um tengiliði, prókúruhafa og/eða aðra forsvarsmenn þess lögaðila, t.d. nafn, símanúmer, netfang og/eða kennitala, sem fengnar eru ýmist beint frá félögunum, úr fyrirtækjaskrá eða frá Creditinfo Lánstrausti.
- *Viðskiptayfirlit og -saga*: upplýsingar um viðskiptasamband milli Símans og viðskiptavinar, svo sem upplýsingar um viðskiptayfirlit, reikninga og greiðsluupplýsingar, vanskil og innheimtuferli, beiðnir og pantanir.
- *Innheimta og vanskil*: upplýsingar sem birtar hafa verið opinberlega í Lögbirtingarblaði og varða viðskiptavini Símans og upplýsingar um stöðu viðskiptavinar á vanskilaskrá Creditinfo ef vanskil verða hjá viðkomandi viðskiptavini.
- *Samskiptaupplýsingar*: samskipti þín við Símann, þ.m.t. við þjónustuver, tæknilega aðstoð, verslun og/eða greiðsluþjónustu Símans, en einnig samskipti sem þú kannt að eiga við Símann með tölvupósti, netspjalli eða á samfélagsmiðlum.
- *Fjarskiptaupplýsingar*: upplýsingar sem verða til þegar fjarskiptaþjónusta Símans er notuð, svo sem umferðar- og staðsetningargögn þegar þú tengist fjarskiptakerfi Símans, hvenær hún er notuð, hvernig (t.d. smáskilaboð eða símtal), hve lengi, í hve miklu magni, og um símanúmer viðtakanda samskipta.
- *Númeraflutningsupplýsingar*: upplýsingar frá fráfarandi fjarskiptafélagi þegar heimasíma- eða farsímaþjónusta er flutt til Símans, einkum nafn, kennitala, símanúmer og númer SIM-korts þegar við á.
- *Tæknilegar upplýsingar um notkun þjónustu og auðkenningu búnaðar*: upplýsingar sem verða til í tengslum við notkun á þjónustum, viðmótum og/eða búnaði Símans, notkun myndlykils og netbeinis, leigur á myndefni í sjónvarpsviðmóti, atburðaskráningar (loggar) og/eða aðrar tæknilegar upplýsingar um tækið sem þú notar til að tengjast og nota þjónustu Símans. Til að mynda falla hér undir upplýsingar um lykilorð/auðkenni SIM-korta fyrir farsíma (þ.m.t. IMSI-númer), IP-tölu, tegund, og stillingar snjalltækis, stýrikerfi og vafra, hvernig þú tengist þjónustunni og hvernig

auðkenning fór fram, hvaðan og hvaða aðgerðir þú framkvæmir.

- *Opinberar upplýsingar*: upplýsingar sem birtar hafa verið opinberlega, svo sem í fasteignaskrá um nýskráðar fasteignir.
- *Upplýsingar sem safnast við rafræna vöktun*: myndefni úr upptökum eftirlitsmyndavéla í verslunum og skrifstofuhúsnæði Símans, hljóðupptökur símtala sem berast þjónustuveri og greiðsluþjónustu Símans.
- *Aðrar upplýsingar*: upplýsingar sem Síminn hefur safnað eða mótttekið frá þér eða þriðja aðila á grundvelli samþykkis, svo sem upplýsingar sem safnað er með vefkökum í markaðslegum tilgangi eða svörun við þjónustukönnunum Símans.
- *Upplýsingar tengdar birgjum/þjónustuaðilum Símans*: upplýsingar um þá einstaklinga sem eru tengiliðir eða koma að öðru leyti fram fyrir hönd birgjans/þjónustuaðilans, sem eru móttæknað annað hvort frá einstaklingnum sjálfum eða vinnuveitanda hans, sbr. [Persónuverndarstefnu Símans varðandi vinnslu persónuupplýsinga um birgja](#).
- *Upplýsingar um hluthafa Símans*: Við skráningu þátttöku á hluthafafund er unnið með persónuupplýsingar um hluthafa og eftir atvikum umboðshafa á vegum hluthafa sem sækja fundinn, n.t.t. nafn, netfang, farsímanúmer, kennitölu, mynd af skilríkjum (eytt strax að loknum fundi) og eftir atvikum undirritað umboð.

Hjá Símanum eru í boði fjölmargir mismunandi þjónustubættir og lausnir og ræðst það af hverri þjónustu fyrir sig hvaða persónuupplýsingum er safnað. Nálgaðst má ítarlegri upplýsingar um meðferð persónuupplýsinga í tilteknum þjónustum eða viðmótum Símans undir liðnum „Sértæk fræðsla um meðferð persónuupplýsinga hjá Símanum“ í persónuverndarstefnu þessari.

5. Hvað með upplýsingar um börn?

Við meðhöndlun persónuupplýsinga um börn gætir Síminn þess að slík vinnsla fari einungis fram sé hún nauðsynleg vegna samnings sem forráðamaður er aðili að og varðar barn hans, eða vegna beiðni forráðamanns um að gera slíkan samning. Dæmi um það er þegar forráðamaður óskar eftir farsímakorti fyrir ólögráða barn sitt eða þegar vinnslan tengist annars konar þjónustu sem ólögráða barn notar en forráðamaður greiðir fyrir. Þá kann forráðamaður jafnframt að hafa veitt sérstakt samþykki fyrir vinnslunni og vinnslan kann jafnframt að vera nauðsynleg á grundvelli laga, t.d. varðandi notkun fjarskiptaþjónustu sem verður til á farsímakorti sem ólögráða barn notar.



6. Í hvaða tilgangi og á grundvelli hvaða heimildar vinnur Síminn með persónuupplýsingar um þig?

Við meðhöndlun persónuupplýsinga gætir Síminn þess að vinna einungis með þær upplýsingar sem eru nauðsynlegar og viðeigandi miðað við þann tilgang sem stefnt er að hverju sinni. Síminn leitast við eftir fremsta megni að gera þau ópersónugreinanleg þegar persónuauðkenningar er ekki lengur þörf til að ná þeim tilgangi sem að er stefnt.

Síminn vinnur með persónuupplýsingar um viðskiptavinum í eftirfarandi tilgangi;

- *Til að geta veitt þjónustu á grundvelli samnings eða beiðni um að gera samning*

Síminn vinnur með persónuupplýsingar til að veita rétta þjónustu og tryggja gæði hennar, til að uppfylla skilyrði samnings milli Símans og viðskiptavinar og þá skilmála sem gilda um viðkomandi þjónustu, svo sem í tengslum við

- fjarskiptabjónustu, t.d. til að afgreiða fjarskiptasendingar (símtöl, SMS eða tölvupóst) til viðtakanda;
- sjónvarpsþjónustu;
- gjaldfærslu fyrir þjónustu;
- innheimtuferli og endurgreiðslu;
- greina bilanir og tryggja virkni og gæði þjónustunnar sem um ræðir;
- nýskráningu í vefverslun;
- auðkenningu og rekjanleika viðskiptavina og notenda, svo sem á þjónustuvef;
- leiðréttingar, þjónustuaðstoð og afgreiðslu beiðna/fyrirspurna/kvartana sem þú sendir Símanum;

Þegar um ræðir viðskiptavin sem er unnið með upplýsingar um tengilið þess aðila og/eða forsvarsmann í þeim tilgangi að geta átt í samskiptum við viðskiptavin og til að tryggja þjónustu.

Jafnframt vinnur Síminn með persónuupplýsingar til að veita viðskiptavinum upplýsingar um þá þjónustu sem keypt er (t.d. breytingar á þjónustu eða áskriftarleidd) með því að senda SMS eða tölvupóst.

Einnig kann Síminn að vinna með persónuupplýsingar í tengslum við mat á láns hæfi viðskiptavinar í aðdraganda samningssambands eða við gerð samkomulags um uppgjör vanskila.

- *Net- og upplýsingaöryggi og misnotkun*

Síminn vinnur persónuupplýsingar, s.s. um notkun fjarskiptabjónustu, ýmist á grundvelli lagaskyldu,

stjórnvaldsfyrirmæla eða á grundvelli lögmætra hagsmuna okkar sem og viðskiptavina okkar af því að tryggja örugga þjónustu sem og eðlilega virkni og öryggi fjarskiptanetsins. Á grundvelli lögmætra hagsmuna okkar og viðskiptavina okkar áskiljum við okkur rétt til að vinna með persónuupplýsingar í þeim tilgangi að greina og koma í veg fyrir misnotkun á þjónustum eða svik, t.d. til að greina möguleg svikasímtöl eða svika-SMS sem berast viðskiptavinum Símans, eða til að greina mál er varða net- og upplýsingaöryggi.

- *Rafræn vöktun*

Á grundvelli lögmætra hagsmuna okkar er viðhöfð rafræn vöktun með eftirlitsmyndavélum í og við verslunarrými og skrifstofuhúsnæði Símans og fer slík vöktun fram í öryggis- og eignavörsluskyni. Einnig eru símtöl sem berast þjónustuveri og greiðsluþjónustu Símans hljóðrituð í samræmi við ákvæði fjarskiptalaga í þeim tilgangi að staðreyna samskipti viðskiptavinar við Símann, þjálfa starfsfólk þessara deilda sem og í öryggisskyni. Hvorki mynd- né hljóðefni er afhent þriðja aðila nema til lögreglu ef grunur vaknar um refsiverða háttsemi og þörf reynist að rannsaka málið á grundvelli framangreindra gagna og/eða eftir atvikum til tryggingafélags Símans ef nauðsyn krefur.

- *Sala og markaðssetning*

Síminn notar bæði ópersónugreinanlegar og persónugreinanlegar upplýsingar í markaðssetningartilgangi til að kynna vörur og þjónustu í samræmi við gildandi lög. Slík vinnsla byggist ýmist á samþykki eða lögmætum hagsmunum Símans. Í vinnslu Símans felst til að mynda það að;

- útbúa markhópa í markaðssetningar- og auglýsingastarfsemi Símans;
- greina hvort, og þá hvernig, viðskiptavinir nýta sér tilboð eða afslætti frá Símanum;
- aðlaga skilaboð, ráðleggingar eða annað efni frá Símanum með tilliti til markhóps þjónustu;
- senda skilaboð í markaðslegum tilgangi, s.s. með tölvupósti; og
- útbúa markaðsgreiningar, senda þjónustukannanir til viðskiptavina o.þ.h.

- *Þróun, ráðgjöf og greining*

Síminn vinnur með persónuupplýsingar til að skilja og greina þarfir viðskiptavina okkar og bæta og þróa þjónustur og vörur. Til að mynda gæti Síminn notað tölfræðilegar upplýsingar til að greina og afmarka hópa viðskiptavina, t.d. á grundvelli upplýsinga um viðskipta- eða

notkunarsögu, eða til að útbúa greiningar um hvernig búseta, aldur eða aðrir eiginleikar einstaklinga hafa áhrif á notkun þjónustu Símans og gæði hennar. Síminn gæti einnig notað persónuupplýsingar til að veita viðskiptavinum ráðgjöf um þjónustu Símans, lagfæra fjarskiptanet þess eða greint aðrar þarfir fyrir úrbætur á þjónustunni. Framangreind vinnsla byggir á lögmætum hagsmunum Símans.

- *Til að uppfylla skilyrði laga, reglugerða, stjórnvaldsfyrirmæla eða dómsúrskurða*

Síminn vinnur með persónuupplýsingar sem nauðsynlegar eru til að uppfylla þær skyldur sem hvíla á fyrirtækinu skv. lögum og reglum, t.d. bókhaldslögum og fjarskiptalögum, eða til að verða við beiðnum sem berast Símanum frá eftirlitsstjórnvöldum, svo sem Ríkisskattstjóra, Fjármálaeftirlit Seðlabanka Íslands, Fjarskiptastofu eða lögreglu og Símanum er skylt að afhenda upplýsingar og/eða veita liðsinni samkvæmt lögum eða dómsúrskurði. Einnig kann Símanum að vera skylt að afhenda eftirlitsaðilum upplýsingar sem innihalda persónuupplýsingar, vegna tilkynningarskyldu sem hvílir á Símanum skv. lögum, svo sem til Persónuverndar eða Fjarskiptastofu.

Síminn vistar einungis **innihald** umferðargagna ef lögreglan hefur óskað eftir því fyrirfram vegna rannsóknar sakamáls, í samræmi við sérstaka lagaskyldu sem hvílir á fjarskiptafyrirtækjum.

Að öðru leyti eru umferðargögn notuð til að gjaldfæra viðskiptavin með réttum hætti, en þá er Síminn **ekki** að vinna með innihald fjarskipta, heldur einungis magnupplýsingar. Hið sama á við um staðsetningargögn, en Síminn þarf einungis að vinna með upplýsingar um í hvaða landi símtæki viðskiptavinar er staðsett við notkun hans á fjarskiptaþjónustu Símans, í þeim tilgangi að uppfylla lög og reglur um reikinotkun erlendis og tryggja rétta gjaldfærslu.

Einnig er unnið með upplýsingar um símanúmer, nafn og heimilisfang áskrifanda til að afhenda upplýsingaveitum sem halda úti símaskrá eða upplýsingaþjónustu um símanúmer, sem Símanum er skylt að afhenda upplýsingar til samkvæmt lögum, að því gefnu að rétthafi hafi samþykkt að vera skráður í slíkri númera- og vistfangaskrá.

Í tengslum við vinnslu upplýsinga um hluthafa, eða eftir atvikum umboðshafa á vegum þeirra, er unnið með slíkar upplýsingar á grundvelli laga um hlutafélög, í þeim tilgangi að sanna deili á hluthafa sem sækja fundinn og hvaða

atkvæðisrétt þeir hafa, auk niðurstöðu atkvæðagreiðslna.

- *Sjálfvirk ákvarðanataka*

Síminn gæti unnið með persónuupplýsingar um þig með sjálfvirkum hætti með samkeyrslu upplýsinga úr viðskiptamannakerfum og eftir atvikum vanskilaskrá ef það er forsenda þess að unnt sé að gera eða framkvæma samning milli Símans og þín, einkum í tengslum við kaup á fjarskiptaþjónustu eða búnaði í verslunum Símans. Dæmi um slíka ákvarðanatöku er ef viðskiptavin er neitað um sölu þjónustu vegna útistandandi skuldar viðskiptavinar hjá Símanum eða ef viðkomandi hefur verið úrskurdaður gjaldþrota eða sætt árangurslausu fjárnámi samkvæmt skráningu í vanskilaskrá. Í öðrum tilvikum gæti sjálfvirk ákvarðanataka einnig byggst á samþykki viðskiptavinar.

- *Önnur vinnsla byggð á samþykki*

Síminn gæti unnið með persónuupplýsingar um þig ef þú hefur samþykkt það sérstaklega, t.d. fyrir samskiptum í markaðslegum tilgangi, vegna þátttöku þinnar í leik eða happdrætti á vegum Símans eða samþykki fyrir notkun á vefkökum á vef okkar (að nauðsynlegum vefkökum frátöldum). Þú getur afturkallað slíkt samþykki hvenær sem er, en slík afturköllun hefur ekki áhrif á þá vinnslu persónuupplýsinga sem átti sér stað fram að afturkölluninni.

- *Samfélagsmiðlar*

Þegar viðskiptavinur eða annar einstaklingur kysir að deila upplýsingum til Símans í gegnum samfélagsmiðlareikninga Símans (s.s. *Facebook* eða *Instagram*), t.d. þegar það beinir fyrirspurn til Símans þar í gegn eða til að taka þátt í leik eða happdrætti, eru slíkar upplýsingar einungis notaðar til að svara fyrirspurn viðkomandi með almennum hætti eða skrá þátttöku viðkomandi í happdrætti eða leik. Einstaklingsbundnum erindum, sem varða þjónustu viðkomandi eða reikninga, er ekki svarað í gegnum samfélagsmiðlareikninga. Upplýsingar um þá sem skrá sig sem þátttakendur í happdrætti eða leik á reikningi Símans á samfélagsmiðlum eru einungis notaðar vegna þess leiks/happdrættis, nema þátttakandi samþykki sérstaklega annað (svo frekari samskipti frá Símanum í markaðslegum tilgangi).

Síminn hvetur notendur samfélagsmiðla til að kynna sér vel persónuverndarstefnur slíkra miðla áður en þeir deila persónuupplýsingum um sig á slíkum vettvangi.

- **Síminn sem vinnsluaðili**

Í ákveðnum tilvikum gæti Síminn verið að meðhöndla persónuupplýsingar sem vinnsluaðili á vegum annars aðila sem ber ábyrgð á vinnslunni (s.k. ábyrgðaraðili). Gæti framangreint einkum átt við um ákveðnar tegundir þjónustu sem Síminn veitir fyrirtækjum. Í slíkum tilvikum er það á ábyrgð ábyrgðaraðilans að gera skriflegan vinnslusamning við Símann þar sem tilgreind eru fyrirmæli hans til Símans varðandi meðhöndlun upplýsinganna, t.d. í tengslum við varðveislutíma og eyðingu upplýsinganna, nema um þjónustuna gildi *Persónuverndarskilmálar fyrirtækjasíðs Símans*.

- **Síminn sem sameiginlegur ábyrgðaraðili**

Í ákveðnum aðstæðum getur verið að Síminn sé að vinna með persónuupplýsingar sameiginlega með öðrum aðila, svo sem í tengslum við innheimtupjónustu, gagnaflutningsþjónustu, og afmarkaða þjónustu sem Síminn veitir dótturfélagi sínu Síminn Pay ehf., að því gefnu að fullnægjandi heimild sé fyrir vinnslunni skv. persónuverndarlögum. Í slíkum tilvikum gæti Síminn þess að gert sé skriflegt samkomulag um vinnslu persónuupplýsinga hjá sameiginlegum ábyrgðaraðilum. Nánari umfjöllun um hlutverkaskiptingu sameiginlegra ábyrgðaraðila má sjá í gr. 9.

- **Upplýsingar um birgja/þjónustuaðila Símans**

Þegar Síminn kaupir vörur, þjónustur eða ráðgjöf frá þriðja aðila vinnur Síminn að öllum líkindum með persónuupplýsingar um þann eða þá starfsmenn viðsejanda sem veita Símanum umræddar vörur/þjónustur/ráðgjöf, t.d. tengiliði. Séu slíkar upplýsingar fyrir hendi er einungis unnið með þær til að eiga samskipti við viðkomandi birgja/þjónustuaðila vegna samningssambands aðilanna.

7. Hvernig tryggjum við öryggi persónuupplýsinga þinna?

Öryggi persónuupplýsinga viðskiptavina okkar er grundvallarforsenda fyrir traustu viðskiptasambandi að mati Símans. Þess vegna leggur Síminn áherslu á öryggi persónuupplýsinga á öllum stigum vinnslu innan fyrirtækisins og reynir eftir fremsta megni að takmarka eða draga úr vinnslu slíkra upplýsinga þegar þess er ekki þörf, bæði með skipulagslegum og tæknilegum ráðstöfunum. Þá er starfsemi Símans vottuð samkvæmt ISO/IEC 27001 staðlinum um stjórnskerfi upplýsinga-öryggis til að tryggja m.a. trúnað, réttleika og tiltækileika gagna. Öll gögn eru vistuð á kerfum Símans eða

vinnsluaðila á vegum Símans sem getur viðhaft fullnægjandi öryggisráðstafanir.

Í tilvikum öryggisbrests hjá Símanum gæti Síminn þess að fylgja ferlum og verklagsreglum fyrirtækisins sem varða slík tilvik, t.d. að tilkynna Persónuvernd og eftir atvikum viðskiptavinum. Hið sama á við ef tilkynna þarf skaðlega öryggisógn eða -atvik til Fjarskiptastofu eða Netöryggissveitar (CERT-IS).

Persónuupplýsingar um viðskiptavini Símans eru einkum hýstar á Íslandi eða innan Evrópska efnahagssvæðisins (EES), t.d. Írlandi, en einungis að því gefnu að viðkomandi hýsingaraðili sé vinnsluaðili á vegum Símans sem stenst kröfur Símans m.t.t. upplýsingaöryggis og annarra öryggisráðstafana. Í þeim tilvikum sem Síminn notast við vinnsluaðila eða undirvinnsluaðila sem meðhöndlar persónuupplýsingar viðskiptavina Símans utan EES-svæðisins gæti Síminn þess að lög heimili slíka miðlun, s.s. að til staðar séu viðeigandi samningsskilmálar í vinnslusamningi, svo sem á grundvelli s.k. staðlaðra samningsskilmála ESB, og að gripið hafi verið til fullnægjandi ráðstafana til að tryggja öryggi.

8. Hverjum afhendum við persónuupplýsingar um þig?

Síminn afhendir einungis persónuupplýsingar um viðskiptavini til þriðja aðila þegar fullnægjandi heimild er fyrir afhendingunni. Einkum gæti það átt við ef afhending upplýsinganna grundvallast á:

- a) lagaskyldu;
- b) upplýstu samþykki;
- c) dómsúrskurði, beiðni lögreglu eða opinberra eftirlitsaðila;
- d) samningi milli Símans og viðtakanda sem uppfyllir skilyrði persónuverndarlaga og skilyrði Símans um öryggi (svo sem vinnslusamningi eða samkomulagi sameiginlegra ábyrgðaraðila);
- e) lögmætum hagsmunum Símans eða þriðja aðila, eða á grundvelli almannahagsmuna.

Meðal viðtakenda persónuupplýsinga eru:

- aðilar sem reka og/eða hýsa upplýsingakerfi fyrir hönd og á vegum Símans sem vinnsluaðilar;
- upplýsingaveitur sem halda úti símaskrá eða upplýsingaþjónustu um símanúmer, að því gefnu að rétt hafi samþykkt að vera skráður í slíkri númera- og vistfangaskrá;
- bankar vegna greiðslumiðlunar og birtingu krafna í netbönkum viðskiptavina á grundvelli samningssambandsins;

- eftirlitsaðilar eða önnur eftirlitsstjórnvöld á grundvelli lögmætrar beiðni (t.d. Fjármálaeftirlit Seðlabanka Íslands og Ríkisskattstjóri);
- stjórnvöld á grundvelli lögmætrar beiðni, enda sé miðlunin heimil á grundvelli persónuverndarlaga (s.s. almannahagsmuna),
- innheimtufyrirtæki;
- sérfræðingar sem veita Símanum aðstoð, svo sem lögmenn eða endurskoðendur;
- aðilar sem koma að vinnu sem tengist áreiðanleikakönnun eða sambærilegri vinnu í tengslum við mögulega sölu eða samruna félaga;
- lögregla og ákærvald á grundvelli lagaskyldu, beiðni, dómsúrskurðar eða samþykkis umráðamanns og notanda tækis;
- fjarskiptafélag sem símanúmer er flutt til; og
- önnur fjarskiptafyrirtæki sem veita þér þjónustu, t.d. vegna farsímanotkunar erlendis (reiki).

9. Sameiginlegur ábyrgðaraðili

Síminn vinnur í ákveðnum tilvikum persónuupplýsingar um viðskiptavinum sem sameiginlegur ábyrgðaraðili með eftirfarandi aðilum í afmörkuðum tilgangi:

Með Mílu hf. og Ljósleiðaranum ehf.:

- Til að geta sett upp internettengingu að beiðni viðskiptavinar og veitt internetþjónustu. Míla/Ljósleiðarinn sjá um að setja upp tengingu á heimili viðskiptavinar og útvegar Síminn félögunum viðeigandi tengiliðaupplýsingar um viðskiptavin þannig að félögin geti sett sig í samband við viðskiptavin.
- Til að geta veitt viðskiptavini tæknilega aðstoð, svo sem með bilanagreiningu eða úttekt á heimili viðskiptavinar. Míla/Ljósleiðarinn framkvæma bilanagreiningu og/eða tæknilega úttekt á internetbúnaði og -tengingum á heimili viðskiptavinar. Síminn útvegar félögunum viðeigandi tengiliðaupplýsingar og upplýsingar um tæknilega högun internetbúnaðar og -tenginga á heimili viðskiptavinar í þessum tilgangi.

Með dótturfélögum Símans (m.a. Síminn Pay ehf.):

- Hlutverk Símans er að veita dótturfélögum sínum stoðþjónustu, svo sem upplýsingatækniþjónustu, innheimtustýringu, greiðsluþjónustu og aðstoð við skýrslugerð. Í tengslum við slíka þjónustu kann Símanum að vera nauðsynlegt að vinna með persónuupplýsingar um viðskiptavinum viðkomandi dótturfélags. Dótturfélög Símans hafa ekki aðgang að

upplýsingum um viðskiptavinum Símans í tengslum við slíka þjónustu.

Með Motus ehf. og Lögheimtunni ehf.:

- Í tengslum við innheimtuaðgerðir gagnvart viðskiptavinum er hlutverk Símans að innheimta útistandandi kröfur hjá viðskiptavinum sínum og/eða viðskiptavinum dótturfélaga sinna. Þegar krafa er komin í vanskil eftir tiltekinn tíma veitir Motus/Lögheimtan Símanum innheimtuþjónustu vegna vanskilakrafna og annars konar kröfuþjónustu eftir atvikum. Útvegar Síminn í slíkum tilvikum Motus/Lögheimtunni nauðsynlegar upplýsingar um viðskiptavin og á kröfu sem málið varðar hverju sinni.

Með öðrum aðilum:

- Í afmörkuðum tilvikum kann Síminn að vinna með öðrum þjónustuveitendum í tengslum við sérstök verkefni þar sem aðilarnir vinna persónuupplýsingar sem sameiginlegir ábyrgðaraðilar. Í slíkum tilvikum er þess gætt að viðskiptavinir, eða sá hópur viðskiptavina sem vinnslan varðar hverju sinni, séu upplýstir með viðeigandi hætti um vinnsluna og hlutverkaskiptingu ábyrgðaraðilanna.

10. Nákvæmni og áreiðanleiki upplýsinga

Síminn mun gera viðeigandi ráðstafanir til að tryggja að persónuupplýsingar sem félagið safnar séu áreiðanlegar og uppfærðar þegar þörf krefur, t.d. með því að biðja viðskiptavin að staðfesta eða uppfæra tengiliðaupplýsingar sínar. Séu persónuupplýsingar um notanda óáreiðanlegar mun Síminn, með hliðsjón af tilgangi vinnslunnar, gera viðeigandi ráðstafanir til þess að þær verði leiðréttar eða þeim eytt.

11. Hversu lengi vinnum við með þínar persónuupplýsingar?

Síminn vinnur með persónuupplýsingar þínar á meðan það telst nauðsynlegt og málefnalegt til að ná því markmiði sem að er stefnt með vinnslunni hverju sinni, eins og lýst hefur verið ofar, eða ef lögmætir hagsmunir Símans krefjast þess, t.d. til að setja fram eða verja kröfu.

Í sumum tilvikum eru Símanum sett sérstök tímamörk í þeim efnum samkvæmt lögum, t.d. varðandi varðveislu fjarskiptaumferðarupplýsinga í sex mánuði eða upplýsingar sem teljast til bókhaldsgagna og varðveita skal í sjö ár. Að öðru leyti eru upplýsingar að öllu jöfnu varðveittar í fjögur er eftir að samningssambandi lýkur, en afmarkaðar lágmarksupplýsingar um viðskiptasögu viðskiptavina eru varðveittar lengur í þágu lögmætra hagsmuna Símans. Þá eru upplýsingar um þjónustu og samskipti við viðskiptavinum varðveittar almennt í sex ár eða skemur. Sé einstaklingur ekki viðskiptavinur Símans en hefur móttengið samskipti frá Símanum, t.d. tilboð í viðskipti á grundvelli beiðni frá einstaklingi eða samskipti



í markaðssetningartilgangi eru upplýsingar um slík samskipti almennt varðveittar í sex mánuði á grundvelli lögmætra hagsmuna Símans. Þá er öllu efni sem safnað er hjá Símanum í þágu rafrænnar vöktunar eytt í síðasta lagi að 30 dögum liðnum nema lög heimili eða kveði á um annað. Hljóðupptökur símtala sem berast þjónustuveri Símans eru varðveittar í 90 daga á grundvelli lögmætra hagsmuna Símans.

Upplýsingum um hluthafa sem sótt hafa hluthafafundi félagsins er eytt að fimm árum liðnum frá hluthafafundi, að frátöldum afritum skilríkja sem eytt er strax að loknum fundi.

Þegar búið er að ná markmiðinu sem að var stefnt og engar málefnalegar ástæður eru lengur fyrir hendi fyrir áframhaldandi varðveislu persónuupplýsinga um þig gætir Síminn þess að eyða þeim eða gera þær ópersónugreinanlegar, óski Síminn eftir að vinna með þær áfram, t.d. í tölfraeðiskyni.

12. Hver eru þín réttindi?

Þú átt rétt á að fá aðgang og í ákveðnum tilvikum afrit af þeim persónuupplýsingum sem við vinnum um þig sem og upplýsingar um vinnsluna.

Við ákveðnar aðstæður kannt þú jafnframt að hafa heimild til að óska eftir því að persónuupplýsingum um þig verði eytt eða að vinnsla þeirra verði takmörkuð. Þá átt þú rétt á að fá persónuupplýsingar þínar leiðréttar, séu þær rangar eða óreiðanlegar. Því er mikilvægt að þú tilkynnir okkur um allar breytingar sem kunna að verða á persónuupplýsingum þeim sem þú hefur látið okkur í té, á þeim tíma sem við á.

Auk þess kann að vera að þú eigir rétt á afriti af þeim upplýsingum sem þú hefur afhent okkur á tölvutæku formi, eða að við sendum þær beint til þriðja aðila.

Þegar við vinnum persónuupplýsingar þínar á grundvelli lögmætra hagsmuna okkar, svo sem í tengslum við markaðssetningu eða þjónustukannanir, getur þú andmælt þeirri vinnslu.

Mikilvægt er þó að árétta að framangreind réttindi eru háð takmörkunum, t.d. ef upplýsingar gætu varðað persónuupplýsingar annars einstaklings. Beiðnir einstaklinga þurfa því að vera metnar sérstaklega hverju sinni, m.t.t. umfangs beiðninnar, persónuupplýsinganna sem um ræðir og tilganginum með vinnslu þeirra hjá Símanum.

13. Samskipti við Símann um þín réttindi eða ágreiningsmál

Óski viðskiptavinur eftir því að nýta sér réttindi þau sem kveðið er á um í stefnu þessari getur viðkomandi ýmist nálgast upplýsingar sínar eða komið beiðni sinni til skila til Símans með því að auðkenna sig í gegnum

þjónustuvef Símans. Slík auðkenning er nauðsynleg til að tryggja áreiðanleika og örugga afgreiðslu beiðna.

Viðskiptavininn kann einnig að vera leiðbeint um aðra leið til að koma andmælum á framfæri í tengslum við einstakar vinnsluaðgerðir.

Einnig er hægt að koma á framfæri skriflegri beiðni um meðferð sinna persónuupplýsinga í verslun Símans. Í slíkum tilvikum áskilur Síminn sér rétt til að krefjast viðeigandi auðkenningar viðskiptavinar eða annars einstaklings sem leggur fram beiðni til Símans og varðar hann sjálfan, með hliðsjón af m.a. eðli og umfangi beiðninnar.

Síminn mun bregðast við móttæknum erindum eins fljótt og unnt er með skriflegum hætti, almennt innan 30 daga. Sé um óhóflega eða tilefnislausu beiðni að ræða áskilur Síminn sér rétt til að gjaldfæra hóflegt gjald fyrir afgreiðslu beiðnarinnar, en að öðrum kosti mun Síminn afgreiða beiðnir viðskiptavina og eftir atvikum annarra þeim að kostnaðarlausu.

Skyldi Símanum berast beiðni frá einstaklingi sem varðar vinnslu sem Síminn hefur með höndum sem vinnsluaðili fyrir hönd þriðja aðila (ábyrgðaraðila vinnslu), mun Síminn leiðbeina viðkomandi einstaklingi um að snúa sér til ábyrgðaraðila vinnslunnar varðandi afgreiðslu beiðnarinnar.

Öðrum ábendingum um persónuverndartengd málefni má koma á framfæri skriflega í gegnum Netspjall (Ábendingar) á www.siminn.is eða með því að senda erindi til persónuverndarfulltrúa Símans.

Persónuverndarfulltrúi Símans hefur m.a. það hlutverk að hafa eftirlit með því að Síminn fari að lögum og reglum um persónuvernd í starfsemi sinni og vera tengiliður Persónuverndar varðandi mál sem tengjast vinnslu persónuupplýsinga hjá fyrirtækinu. Netfang persónuverndarfulltrúa er personuverndarfulltrui@siminn.is.

Í þeim tilvikum sem viðskiptavinur telur að ágreiningur sé uppi milli hans og Símans varðandi meðferð persónuupplýsinga um sig hefur hann rétt á að senda kvörtun þess efnis til Persónuverndar, sjá nánar á www.personuvernd.is. Varði málið meðferð fjarskiptaupplýsinga eða öryggi fjarskiptakerfa Símans fer Fjarskiptastofa með eftirlit með slíkum málum á grundvelli fjarskiptalaga, sjá nánar á www.fjarskiptastofa.is.

14. Beiðnir frá einstaklingum á grundvelli persónuverndarlaga

Þegar einstaklingar nýta sér réttindi sín á grundvelli persónuverndarlaga, s.s. með því að óska eftir aðgangi að persónuupplýsingum sínum eða að þeim verði eytt, vinnur Síminn með grunnupplýsingar um einstaklinginn

í þeim tilgangi að auðkenna viðkomandi og bregðast við beiðninni. Óski einstaklingur eftir aðgangi að persónuupplýsingum en þau gögn, þar sem upplýsingarnar er að finna, innihalda jafnframt upplýsingar um þriðja aðila kann beiðni einstaklings að vera miðlað til viðkomandi þriðja aðila í þeim tilgangi að óska eftir samþykki viðkomandi fyrir því að aðgangur verði veittur að gögnunum.

Síminn varðveitir upplýsingar tengdar beiðnum einstaklinga almennt ekki lengur en í fjögur ár frá því að síðustu samskipti áttu sér stað vegna viðkomandi beiðni. Í undantekningartilvikum kann aftur á móti að vera nauðsynlegt að varðveita upplýsingarnar lengur, t.a.m. þegar einstaklingur hefur kvartað til Símans vegna meðhöndlunar beiðninnar, sent ítrekaðar beiðnir til Símans eða ef varðveislun er nauðsynleg fyrir Símann til að hafa uppi eða verjast kröfu.

15. Sértek fræðsla um meðferð persónuupplýsinga hjá Símanum

Síminn leggur áherslu á að koma skýrri fræðslu á framfæri til viðskiptavina um hvernig fyrirtækið

meðhöndlar persónuupplýsingar um þá, miðað við þá þjónustu sem um ræðir hverju sinni. Þess vegna hefur Síminn útbúið sérstaka fræðslu um meðferð persónuupplýsinga fyrir tiltekna þjónustur og lausnir sem við eða dótturfélög okkar bjóða uppá. Nálgað má fræðsluna á vef Símans undir flípanum „Skilmálar, stefnur og fræðsla“ (www.siminn.is/skilmalar).

16. Gildistaka og endurskoðun

Persónuverndarstefnan verður endurskoðuð reglulega og ef sérstök þörf krefur, til að endurspegla sem best þá vinnslu sem fer fram hverju sinni hjá fyrirtækinu. Dagsetningin neðst gefur til kynna hvenær stefnan var síðast uppfærð. Verði gerðar breytingar á stefnunni munu þær birtast um leið á vef Símans og taka breytingar gildi við birtingu, nema annað sé tilgreint.

Í einstaka tilvikum gæti Síminn talið nauðsynlegt að senda viðskiptavini tölvupóst eða SMS með upplýsingum um sérstakar breytingar sem varðar vinnslu persónuupplýsinga um þá.

Gildir frá 1. nóvember 2024.