

25 maj 2018

Integritetspolicy

I vår uppdaterade integritetspolicy kan du läsa mer om hur vi behandlar dina personuppgifter. Läs igenom följande noga för att förstå våra synpunkter och metoder avseende dina personuppgifter och hur vi kommer att behandla dem.

Personuppgiftsansvarig

Denna integritetspolicy gäller för behandlingar av personuppgifter som utförs av Fortum Markets AB 556549-0678 (nedan gemensamt "Fortum", "vi", "vår" och "oss"):

Kontaktuppgifter till Fortum finns under rubriken "Kontaktinformation" längst ned i denna integritetspolicy.

Hur behandlar Fortum dina personuppgifter?

Vi behöver behandla dina personuppgifter för många olika ändamål och på flera olika sätt. Gemensamt för all vår personuppgiftsbehandling är den genomförs med beaktande av lämpliga skyddsåtgärder och i enlighet med de grundläggande principer och bestämmelser som följer av tillämplig dataskyddslagstiftning.

Vi har i denna integritetspolicy sammanställt de datatyper, ändamål och rättsliga grunder som vi stödjer vår personuppgiftsbehandling på. Vid väsentliga eller betydande förändringar kommer vi att meddela dig på lämpligt sätt, se vidare nedan i slutet av integritetspolicyen.

Vilka personuppgifter behandlar Fortum?

Fortum samlar in och behandlar personuppgifter av olika kategorier, inklusive:

- Kontaktuppgifter, såsom ditt namn, adress, telefonnummer, användarnamn, kundnummer, lösenord och i förekommande fall bild
- Identifierande uppgifter såsom personnummer, användarnamn, lösenord, kundnummer
- Avtals- och tjänsteuppgifter, såsom uppgift om vilka av våra tjänster du använder, avtalstid, uppsägningstid och annan avtalsinformation
- Transaktions- och förbrukningsuppgifter, såsom uppgift om dina inköp av våra produkter och förbrukning av våra tjänster
- Betalnings- och faktureringsuppgifter, såsom din fakturaadress, betalningsvillkor, kreditkortsuppgifter, bankkontouppgifter och räkenskapsinformation
- Ärendeuppgifter, såsom information om dina kontakter med Fortums kundtjänst, installationsuppgifter, supportärenden, reklamationer och liknande
- Beteendepuppgifter, såsom uppgift om kundsegment, hur du agerar på våra erbjudanden till dig samt hur du använder våra produkter, tjänster och webbplatser

- Enhetsuppgifter, såsom IP-nummer och andra uppgifter från cookies
- Samtyckesuppgifter, såsom din inställning till direktmarknadsföring.

Vi behandlar endast sådana personuppgifter om dig som är nödvändiga med hänsyn till våra i förväg fastställda ändamål. All vår personuppgiftsbehandling har s.k. rättslig grund enligt lag.

Från vilka källor hämtas personuppgifterna?

De personuppgifter som vi behandlar om dig härrör från olika källor:

- Från dig själv, när du beställer våra tjänster, när du fyller i en intresseanmälan eller på annat sätt skickar dina uppgifter till oss. Vi kommer då att ange vilka personuppgifter som är nödvändiga och obligatoriska för att vi ska kunna tillhandahålla den aktuella tjänsten.
- Information som uppstår i kundrelationen, såsom förbrukningsdata, ärendeuppgifter, enhetsuppgifter eller beteendepuppgifter.
- Information som vi mottar från allmänna källor såsom offentliga adressregister eller från tredje parter som vi samarbetar med, såsom exempelvis kreditupplysningsföretag, banker, elnätsbolag, logistikföretag och marknadsföringspartners.

För vilka ändamål behandlar Fortum dina personuppgifter?

Vi behandlar dina personuppgifter endast för i förväg bestämda och specifika ändamål. De syften som vi behandlar personuppgifter för är:

- **Hantering av kundrelationer och undersökningar av kundnöjdhet**
 Behandling för detta ändamål sker för att upprätthålla en professionell relation till våra kunder och till exempel tillhandahålla kundservice via telefon, e-post och våra digitala kanaler. Vi hanterar eventuella klagomål från kunder genom att samla information och förbereda svar. Vi kommunicerar med kunder via e-post, telefon och våra digitala kanaler angående våra kundrelationer.
- **Hantering av avtal och produkter, tillhandahållande av service samt rapportering av förbrukning**
 Vi behöver avtal med alla våra kunder för att uppfylla våra avtalsmässiga åtaganden. Därför samlar vi in och behandlar personuppgifter i syfte att skapa och hantera avtal samt leverera våra produkter och tjänster. Vi kommunicerar med våra kunder, till exempel genom avtalsrelaterade meddelanden. Vi uppdaterar våra kunduppgifter och samlar in uppgifter om kundernas förbrukning och tillhörande tjänster så att vi kan erbjuda kunderna bästa möjliga lösningar.
- **Fakturering och indrivning av skulder**
 Vi behandlar personuppgifter för att kunna fakturera våra kunder för deras energiförbrukning liksom för våra produkter, varor eller tjänster. Vi skapar fakturor baserat på kunduppgifterna, avtalsinformation och information om levererad energi/varor/tjänster. Vi hanterar betalningar från våra kunder, svarar på förfrågningar om ändringar och arkiverar fakturor och avtal.

- **Försäljning, marknadsföring samt utveckling av produkter och tjänster**

För att vi ska kunna kommunicera med våra befintliga kunder om våra tjänster, nya produkter eller andra relaterade frågor kontaktar vi kunder via bl.a. e-post, sms och andra automatiska system, när vi skickar ut nyhetsbrev och marknadsföringsmeddelanden. För möjliga nya kunder behandlar vi personuppgifter som vi får in via undersökningar och aktiviteter online, vid evenemang och så vidare.

- **Rapportering till myndigheter m.fl.**

Vi är ibland skyldiga att rapportera vissa personuppgifter till myndigheter, såsom Skatteverket.

På vilka rättsliga grunder behandlar vi dina personuppgifter?

Vi förlitar oss på flera rättsliga grunder vid behandlingen av dina personuppgifter:

Ditt särskilda och frivilliga samtycke. Om vi förlitar oss på ditt samtycke som juridisk grund för behandlingen av dina data, kan du ta tillbaka ditt samtycke när som helst,

Behandlingen är nödvändig för att fullgöra ett avtal mellan oss och dig eller nödvändigt för att ingå sådant avtal,

Behandlingen är nödvändig för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åligger oss (vi är till exempel skyldiga enligt lag att spara vissa data under en viss tid) och/eller att fastställa, genomdriva eller försvara Fortum mot rättsliga anspråk eller krav,

Behandlingen är nödvändig för ändamål som rör våra eller tredje parts berättigade intressen, vilka överväger den registrerades intressen och grundläggande fri- och rättigheter (s.k. intresseavvägning). Våra berättigade intressen vid sådana behandlingar är att:

- Bedriva kostnadseffektiv och relevant näringsverksamhet
- Utveckla, förbättra och sälja våra produkter och tjänster samt bibehålla en god kundkontakt, inklusive återkoppling av kund och kundundersökningar
- Upprätthålla korrekta, relevanta och enhetliga register och uppgifter
- Erhålla betalning för utförda eller levererade produkter och tjänster
- Tillhandahålla effektiv support och ärendehantering till kunder
- Tillhandahålla relevant och effektiv direktmarknadsföring i förhållande till befintliga kunder, inklusive profilering och segmentering i marknadsföringssyfte (se ytterligare information nedan)

Hur behandlar vi dina uppgifter i marknadsföringssyfte?

Inom Fortum värdesätter vi en effektiv och transparent marknadsföring gentemot dig som kund hos oss. Behandling av dina personuppgifter i marknadsföringssyfte är nödvändig för vårt berättigade intresse att kunna utveckla, förbättra och sälja våra produkter och tjänster samt för att bibehålla en god kundkontakt.

Du kommer i varje marknadskommunikation från oss ges möjlighet att motsätta dig och tacka nej till fortsatta utskick.

Vi kommer t.ex. att genomföra marknadsanalyser, upprätta statistik och utvärdera, utveckla och informera dig om våra tjänster och produkter. Du kan exempelvis få månatliga nyhetsbrev eller generell information om kundförmåner, om du inte aktivt motsatt dig sådan kommunikation. Vi kan också skicka dig riktade erbjudanden baserat på dina inköp, ditt tjänste-/produktinnehav och/eller ditt beteende i kommunikationen med oss. Sådana riktade erbjudanden syftar till att erbjuda dig relevanta erbjudanden för produkter och tjänster som vi tror att du är intresserad av. Riktade erbjudanden förutsätter att vi delar in våra kunder i olika grupper (s.k. segmentering eller profilering) utifrån dina interaktioner med oss.

Automatiserat beslutsfattande

Vi kan fatta beslut som rör dig via automatiserat beslutsfattande, till exempel automatiska kreditkontroller, som kan påverka din möjlighet att använda våra tjänster. Vi använder automatiserade beslut i syfte ha effektiva, digitala, förutsebara och rättssäkra besluts- och affärsprocesser. Vi kommer normalt att ge dig mera detaljerad och specifik information om sådana automatiserade beslutsprocesser i samband med att ansöknings-/beslutsprocessen inleds, inklusive information om logiken bakom samt betydelsen och de förutsedda följderna av behandlingen.

Såvida ett automatiserat beslutsfattande inte är nödvändigt för att teckna eller genomföra ett avtal mellan dig och oss, så kommer vi inhämta ditt samtycke till ett automatiserade beslutsfattande i förväg.

Om vi har fattat ett beslut om dig som bygger helt på en automatiserad process och detta beslut har rättsliga följder eller på liknande sätt i betydande grad påverkar dig, kan du begära att beslutet omprövas av oss genom förnyad och enskild bedömning. Detta gäller under förutsättning att vi inte kan påvisa för dig att ett automatiserat beslut är nödvändigt för att ingå eller fullgöra ett avtal mellan dig och oss.

Information om Fortums användning automatiska beslutsprocesser

Automatiserad kreditprövning av ny kund

Vi tillämpar automatiserat beslutsfattande (inbegripet profilering) i form av en automatiserad kreditprövning när du önskar teckna ett nytt elhandelsavtal och vi inte har någon leveransplikt. Syftet med vår kreditprövning av nya kunder är att minimera framtida kundförluster.

Kreditprövningen innebär en automatisk beslutsprocess med kreditbeslut i realtid. Denna automatiska beslutsprocess är nödvändig för att möjliggöra vår hantering av antalet kreditprövningar samt att göra detta på ett enkelt och effektivt sätt med snabb återkoppling till både dig och våra handläggare.

Kreditbeslutet (beslutet ges i form av ett svar, antingen "Ja" eller "Nej" återkopplas i realtid och ger ett beslutsstöd till handläggarna som inte är experter inom risk- och kreditområdet.

Om kreditbeslutet är "Ja" tecknas avtal med kunden. Vid kreditbeslut "Nej" skickas, per automatik, ett brev ut till dig med information om det negativa kreditbeslutet och du ombeds kontakta vår kreditavdelning. De automatiska kreditprövningarna med kreditbeslut "Nej" hanteras manuellt av kreditavdelningen.

De automatiserade brevtusken är en stödfunktion till de automatiserade kreditbesluten och är nödvändig för att möjliggöra hanteringen av antalet ärenden samt att göra detta på ett enkelt och effektivt sätt med snabb återkoppling av ett icke godkänt kreditbeslut till dig. Detta för att du inom rimlig tid ska få information om kreditbeslutet så att du har möjlighet att inkomma med säkerhet eller kontakta annan elleverantör för avtal.

Vår automatiserade kreditprövning bygger på följande logik, som inhämtas från Bisnode:

- [din inkomst,]
- [dina befintliga krediter, samt]
- [betalningsanmärkningar.]

Vi testar regelbundet vår automatiserade kreditprövning, i syfte att säkerställa dess tillförlitlighet och effektivitet. Om du har några frågor om vår kreditprövning är du välkommen att kontakta oss. Du har även rätt till en personlig kontakt för att uttrycka dina åsikter och bestrida vårt kreditbeslut.

Ansökan om anstånd på faktura via självservice

Vi tillämpar automatiserat beslutsfattande (inbegripet profilering) i form av en automatiserad anståndsprövning när du ansöker om anstånd med betalning av en faktura via vår självservice. Anstånd ges som tillfällig frist uppgående till max 30 dagar vad avser betalning av faktura.

Detta avser en automatisk beslutsprocess där du som kund, på egen begäran, ringer in till Fortum och via talsvar och knappval kan ansöka och få anstånd på din faktura. Vi kan på detta vis hantera dessa på ett effektivt och samtidig förenklat sätt för dig som kund.

När du ansöker om anstånd via vår talsvars- och knappvalsfunktion, får du frågan om du samtycker till att din ansökan kommer att bli föremål för en automatisk beslutsprocess. Om du samtycker genom dina knappval genomför vi en automatisk kontroll om följande kriterier för att bevilja anstånd är uppfyllda.

Den automatiserade beslutsprocessen för att få ditt anstånd beviljat baseras på följande kriterier:

- att ansökan om anstånd har gjorts innan aktuell fakturas förfallodag,
- att aktuell fakturas belopp inte överstiger 15 000 kr inklusive moms,
- att dina övriga fakturor är reglerade, samt
- att dina två senaste fakturorna i tiden före aktuell faktura är betalda senast på förfallodagen.

Om du uppfyller de ovan uppställda kriterierna, ges per automatik ett anstånd på din faktura med ett förfalldatum 30 dagar framåt i tiden. Observera att om du har autogiro som betalningsmetod kommer den aktuella fakturans belopp att dras via autogiro på det nya förfalldatumet.

Om kriterierna ovan inte uppfylls eller om du väljer att inte samtycka till den automatiska beslutsprocessen för förfrågan om anstånd, ombeds du att kontakta kundtjänst för manuell hantering.

Vi testar regelbundet vår automatiserade anståndsprövning, i syfte att säkerställa dess tillförlitlighet och effektivitet. Om du har några frågor om vår anståndsprövning är du välkommen att kontakta oss. Du har även rätt till en personlig kontakt för att uttrycka dina åsikter och bestrida vårt anståndsbeslut.

Hur länge lagrar vi personuppgifterna?

Vi sparar endast dina personuppgifter under den tidsperiod som krävs, beroende på typ av personuppgifter och syftet med behandlingen. Därefter raderas eller anonymiseras dina uppgifter.

För vissa uppgifter gäller särskilda lagkrav som gör att vi måste spara uppgifterna under en viss lagstadgad tid för detta ändamål. Exempelvis måste vi spara uppgifter som utgör räkenskapsinformation i sju år enligt bokföringslagen (1999:1078), samt att s.k. mätdata (inklusive energiförbrukning och produktionsdata) måste sparas i tio år enligt ellagen (1997:857).

När det inte finns särskilda lagkrav som anger viss lagringstid, så sparar vi uppgifterna så länge vi behöver för det aktuella ändamålet. I allmänhet lagras dina personuppgifter under hela kundrelationen och, i syfte att försöka återvärva dig som kund, under en period om 12 månader efter att kundrelationen har upphört.

Vem behandlar dina personuppgifter?

Vi kommer inte att sälja, byta eller licensera några personuppgifter om dig till tredje man. Enheter och bolag som tillhör Fortum-koncernen kan behandla personuppgifter i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning och för de ändamål som anges i denna integritetspolicy. Dina personuppgifter kommer att hanteras av behörig personal inom Fortum-koncernen i den omfattning som krävs för behandlingen. Personuppgifterna blir aldrig tillgängliga för alla anställda, utan endast för ett begränsat antal behöriga personer som behöver tillgång till uppgifterna för att utföra sina arbetsuppgifter.

Vi använder också externa parter för att hjälpa oss behandla dina personuppgifter för vår räkning (personuppgiftsbiträden). När vi anlitar personuppgiftsbiträden ser vi genom avtal alltid till att dina personuppgifter skyddas på lämpligt sätt och behandlas enligt gällande dataskyddslagstiftning.

Lista över kategorier av personuppgiftsbiträden:

- Tjänsteleverantörer, till exempel utskriftstjänster och installationspartners.

- IT-tjänsteleverantörer.
- Försäljnings- och marknadsföringspartners

Dessutom kan vi överföra dina personuppgifter till externa parter som behandlar uppgifterna för egna ändamål (d.v.s. som inte är personuppgiftsbiträden). Sådana mottagare inkluderar:

- Skatteverket – i syfte att fullgöra våra rättsliga förpliktelser enligt tillämplig skattelagstiftning
- Nordea – i syfte att genomföra betalningar.
- Post Nord – i syfte att skicka ut fakturor och andra utskick.
- Bring City Mail - i syfte att skicka ut fakturor och andra utskick.

Slutligen kan vi lämna ut dina uppgifter till extern part när vi är skyldiga att göra det enligt lag, baserat på krav från behöriga myndigheter eller domstol.

Överför Fortum personuppgifter till tredje land?

Fortum kan i undantagsfall komma att överföra eller behandla dina personuppgifter utanför EU eller EES. För sådana överföringar eller behandlingar utanför EU eller EES använder Fortum lämpliga skyddsåtgärder i enlighet med befintliga dataskyddslag, till exempel de standardavtalsklausuler som tillhandahålls av EU-kommissionen. Om du önskar en kopia av eller mera information om standardavtalsklausulerna och Fortums överföring/behandling av personuppgifter utanför EU/EES kan du kontakta Fortums Dataskyddsombud, kontaktuppgifter längst ned i denna integritetspolicy.

Hur skyddar Fortum personuppgifter?

Fortum vidtar nödvändiga och lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda dina personuppgifter mot oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring, obehörigt röjande eller obehörig åtkomst. Vilka åtgärder och vilken säkerhetsnivå som tillämpas avgörs efter en noggrann bedömning av de risker som den aktuella behandlingen medför.

De säkerhetsåtgärder som vi använder kan omfatta behörighetsstyrning, loggning, fysisk säkerhet i datahallar, , användning av brandväggar, pseudonymisering, kryptering, detaljerade instruktioner och utbildning för personal rörande skydd av personuppgifter och noggrant övervägande vid val av tjänsteleverantörer som behandlar personuppgifter för vår räkning.

Hur hanterar vi personuppgifter från cookies och liknande tekniker?

När du använder våra tjänster eller besöker våra webbplatser kan Fortum samla in data om dina enheter via cookies och andra spårningstekniker.

Cookies är en liten textfil som vi använder för att bl.a. identifiera och räkna de webbläsare och enheter som besöker våra webbplatser. Denna information kan sedan användas av oss eller tredje part i marknadsföringssyfte.

Vår användning av cookies skiljer sig åt beroende på vilken av Fortums webbplatser som du besöker. Du kan få närmare information om vilka cookies vi använder på en viss webbplats genom att läsa den särskilda informationen om cookies på den aktuella webbplatsen.

Vilka rättigheter har du avseende dina personuppgifter?

Du har som registrerad ett antal rättigheter enligt lag:

Rätt till tillgång – Du har *rätt till tillgång* till dina personuppgifter, vilket innebär att du har rätt att få bekräftelse på huruvida personuppgifter som rör dig behandlas och om så är fallet även få tillgång till personuppgifterna (s.k. registerutdrag) och ytterligare information om behandlingen.

Rätt till rättelse– Du har *rätt* att få felaktiga uppgifter om dig *rättade eller kompletterade*.

Rätt till radering – Du har *rätt att få dina uppgifter raderade*, om

- uppgifterna inte längre är nödvändiga för de ändamål för vilka de behandlas,
- du återkallar ditt samtycke för viss behandling och det därefter inte finns rättslig grund för Fortum att behandla uppgifterna,
- dina uppgifter har behandlats på ett olagligt sätt, eller
- behandlingen av dina uppgifter inte är nödvändig för att uppfylla tillämpliga lagkrav, för att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk och/eller tillåten för arkiv-, forsknings- eller statistikändamål.

Rätt att återkalla samtycke – Om du har lämnat särskilt samtycke till viss behandling, har du alltid *rätt att återkalla ditt samtycke*.

Rätt till invändning avseende intresseavvägning – När behandling sker med stöd av s.k. intresseavvägning har du rätt att när som helst göra invändning mot behandlingen. Vi kommer då att göra en ny intresseavvägning och kommer endast fortsätta behandlingen, trots din invändning, om vi kan påvisa tvingande berättigade intressen som överväger dina intressen.

Rätt till invändning mot direkt marknadsföring – Du har rätt att när som helst invända mot behandling av personuppgifter som avser dig för direkt marknadsföring. Då kommer vi därefter inte längre behandla personuppgifterna för sådana ändamål.

Rätt till begränsning – Du har *rätt att få dina uppgifter begränsade* om du bl.a. bestrider uppgifternas korrekthet, eller om du invänt mot behandling enligt ovan, i båda fallen under den tid som vi utreder och kontrollerar din begäran.

Rätt att inte bli föremål för automatiserat beslut - Om vi har fattat ett beslut om dig som bygger helt på en automatiserad process och beslutet har rättsliga följder eller annars i betydande grad påverkar dig, kan du begära att *beslutet omprövas av oss genom förnyad och enskild bedömning*.

Detta gäller om vi inte kan påvisa att ett automatiserat beslut är nödvändigt för att ingå eller genomföra ett avtal mellan dig och oss.

Rätt till dataportabilitet – Du har *rätt till dataportabilitet*, vilket innebär att du under vissa omständigheter har rätt att få del av sådana personuppgifter om dig som du tillhandahållit till oss, i syfte att du ska kunna överföra personuppgifterna till en annan personuppgiftsansvarig.

Rätt att klaga till tillsynsmyndigheten – Du har rätt att klaga till Datatillsynsmyndigheten eller annan behörig tillsynsmyndighet om du anser att vi behandlar dina personuppgifter i strid med tillämplig dataskyddslagstiftning.

Om du vill utöva någon av dina rättigheter ovan ber vi dig att kontakta oss via någon av nedan angivna kontaktvägar.

Förändringar av vårt integritetspolicy

Fortum förbehåller sig rätten att göra ändringar eller tillägg till denna integritetspolicy, exempelvis om tillämplig lagstiftning ändras eller om vi förändrar våra tjänster på ett sätt som påverkar vår behandling av dina personuppgifter.

Information om eventuella ändringar eller tillägg meddelas dig på lämpligt sätt beroende på ändringarnas omfattning och betydelse för dig som registrerad. Uppdaterad information kan t.ex. lämnas per e-post, via Mitt Fortum, i samband med annan kommunikation med dig, på vår webbplats eller via annan lämplig kanal.

Kontaktinformation

Har du frågor om vår behandling av dina personuppgifter, eller om du vill utöva dina lagstadgade rättigheter, är du välkommen att kontakta oss på följande adress:

Fortum
Integritet
115 77 Stockholm

E-post: privacy@fortum.com

Du kan också kontakta vårt Dataskyddsbud via privacy@fortum.com