Integritetsincident 2018-001
HI3G Access AB ("3")
2018-01-12

Tid för incident
Den 11 januari 2018.

Tid för upptäckt av incident
Den 11 januari 2018.

1. Antal berörda abonnenter eller användare
Två företagskunder.

2. Beskrivning av incidenten, dess orsaker och konsekvenser
En kund ("**Kund 1**") har den 11 januari 2018 kontaktat 3s kundservice via e-post och informerat att han mottagit ett e-postmeddelande innehållande en överlåtelseblankett tillhörande en annan kund ("**Kund 2**"). Kund 1 har raderat det felaktigt mottagna e-postmeddelandet med överlåtelseblanketten tillhörande Kund 2.

Efter utredning kan 3 konstatera att incidenten har uppkommit i samband med att en kundservicemedarbetare avsåg att skicka en tom överlåtelseblankett via e-post till Kund 1. Vid försändelsen skickades felaktigt en redan ifylld överlåtelseblankett tillhörande Kund 2. Överlåtelseblanketten var felaktig p.g.a. att 3s kundservicemedarbetare, i strid med rådande rutiner, inte verifierat att korrekt överlåtelseblankett bifogades till e-postmeddelandet.

3. Berörda uppgifters art och innehåll
Överlåtelseblankett innehållande namn, signatur, personnummer, telefonnummer och organisationsnummer.

4. Åtgärder för att avhjälpa brister och för att undvika liknande incidenter
3 har fört samtal med berörd kundservicemedarbetare som har blivit påmind om hur befintliga rutiner ser ut och att 3 ser mycket allvarligt på det inträffade samt konsekvenserna av att rådande rutin inte följts. Vidare har en påminnelse gått ut till samtliga medarbetare på 3s kundservice om vikten av att följa rådande rutin att verifiera att korrekt dokumentation bifogas till utgående e-postmeddelanden adresserade till kunder och privatpersoner.

5. Medverkan av andra tjänsteleverantörer
Ej tillämpbart i detta fall.

6. Medverkan eller påverkan på abonnenter eller användare i andra länder
Ej tillämpbart i detta fall.

7. Rapportering till berörd abonnent
Då Kund 2 inte har varit möjlig att nå via telefon har 3 kontaktat denne via brev och informerat om följande:

- att en integritetsincident inträffat den 11 januari 2018,
- att de uppgifter som lämnats ut felaktigt bestod av en överlåtelseblankett innehållande namn, telefonnummer, signatur, personnummer och organisationsnummer.
- att incidenten bestod i att en kundansvarig felaktigt skickat Kund 2s blankett i ett e-mail som skickats till Kund 1. Orsaken var att befintlig rutin bestående i att säkerställa att rätt blankett skickas till rätt kund inte har följts,
- de åtgärder som 3 vidtagit för att förhindra att en liknande incident uppstår igen, vilka består av att 3 bl.a. har haft samtal med den aktuella kundansvariga om att 3 ser mycket allvarligt på det inträffade och konsekvenserna av det inträffade samt gått ut med påminnelseinformation till samtliga medarbetare på 3s kundservice om rådande rutiner,
- att 3s kundrelationsavdelning kan kontaktas på telefonnummer 0735-300 300 eller på e-postadress rebecca.loman@tre.se,
- att det inte är möjligt för 3 att förutse eventuella konsekvenser av incidenten. 3 rekommenderade även berörd kund att göra en egen reflektion kring huruvida de uppgifter som lämnats ut skulle kunna föranleda kund att vidta åtgärder, och
- att 3 kommer att rapportera incidenten till PTS.

Oscar Norenberg
Bolagsjurist
oscar.norenberg@tre.se
0735-43 83 90