

Behandling av personuppgifter i SOS International (Travelcare)

1 BEHANDLING AV DINA PERSONUPPGIFTER

SOS International ("SOS") samlar in och behandlar ett antal uppgifter om dig när vi behandlar dina ärenden och hänvändelser. Syftet med att behandla uppgifter om dig är att tillhandahålla dig med assistans enligt din reseförsäkring i förbindelse med medicinsk behandling utomlands, hemtransport med flera. Vi är personuppgiftsansvariga när vi behandlar dina uppgifter i samband med assistansärendet.

Om du har frågor om behandling av personuppgifter i samband med din försäkring, ber vi dig ta kontakt med ditt försäkringsbolag.

2 VILKA UPPGIFTER BEHANDLAR VI?

SOS behandlar uppgifter om dig, som du själv eller den person som rapporterar skadan å dina vägnar ger oss, när vi utför assistansen. Utöver detta samlar vi in och vidarebefordrar uppgifter från och till myndigheter och leverantörer vi samarbetar med, däribland Folkbokföringsregistret, sjukhus, egen läkare och annan sjukvårdspersonal, transportföretag, IT-leverantörer och andra samarbetspartners i vårt leverantörsnätverk. (Om du är bosatt i Finland, samlar vi in och vidarebefordrar uppgifter från och till Befolkningsregistercentralen i Finland i stället för Folkbokföringsregistret.) Vi utbyter uppgifter med ditt försäkringsbolag i den utsträckning som anses nödvändig för att kunna behandla ditt ärende. Dessutom kan vi vidarebefordra information om dig till offentliga myndigheter i den utsträckning som vi har en rättslig grund för det.

Vilka uppgifter vi samlar in i varje enskild situation varierar, men vi samlar in allmänna personuppgifter, personnummer och känslig information däribland:

- (i) Kontaktuppgifter, så som namn, adress, telefonnummer, e-postadress och kontaktuppgifter för anhöriga och medresenärer
- (ii) Personnummer
- (iii) Försäkringsuppgifter
- (iv) Information om din resa
- (v) Hälsouppgifter, t.ex. skada eller sjukdom
- (vi) Information om kostnader som uppkommit
- (vii) Information om assistansärendet
- (viii) Uppgifter som skickas från din telefon när du använder SOS' rese-app Detta kan bl.a. vara uppgifter om geografisk position m.m.

Se även avsnitt 7 nedan om inspelning av telefonsamtal.

3 VAD ANVÄNDS UPPGIFTERNA TILL?

Syftet med att behandla uppgifter om dig, är att:

- (i) Hantera ditt assistansärende på vår larmcentral för att kunna fatta beslut om typ av assistans, däribland beställning och utförande av assistanstjänster från SOS och SOS' leverantörsnätverk
- (ii) Dokumentera ingångna avtal mellan dig och SOS
- (iii) Utföra medicinsk utvärdering och övervakning av din behandling utomlands
- (iv) Samla in hälsouppgifter från egen läkare, sjukhus och annan sjukvårdspersonal i ditt hemland och/eller utomlands, som är relevanta för ditt assistans- och/eller försäkringsärende
- (v) Ansöka om temporärt EU-sjukförsäkringskort (det blå sjukförsäkringskortet) å dina vägnar
- (vi) Genomföra kvalitetssäkringar, fakturering och bokföring
- (vii) Utföra kostnadskontroll kopplat till fakturering i ditt ärende
- (viii) Framställa statistik och annan rapportering
- (ix) Hantera klagomål kring SOS' assistans- och hälsovårdstjänster
- (x) Säkerställa kvalitén på vårt arbete
- (xi) Hantera myndigheternas förfrågningar relaterade till ditt ärende

4 GRUND FÖR BEHANDLING

När SOS tar emot och hanterar ditt assistansärende, behandlar vi dina uppgifter i enlighet med bestämmelser i dataskyddsförordningen, artikel 6, stycke 1, punkt b, c, d och f, samt artikel 87. Behandlingen av känsliga uppgifter sker i enlighet med dataskyddsförordningen, artikel 9, stycke 2, punkt a, c, f, h och i, allt efter den tillhandahållna tjänstens karaktär. SOS' legitima intressen som motiverar behandlingen enligt artikel 6, stycke 1, punkt f är i synnerhet att kunna behandla klagomål, skydda våra ekonomiska intressen och genomföra kvalitetssäkringar.

Vid eventuella överföringar av uppgifter till så kallade osäkra tredjeländer utanför EU/EES som beskrivs nedan, görs dessa baserat på EU-kommissionens godkända standardbestämmelser och/eller på bakgrund av ditt samtycke och/eller kontraktsmässiga skäl, i enlighet med artikel 49, stycke 1, punkt a och b.

5 TREDJELANDSÖVERFÖRINGAR

Om du i samband med ditt assistansärende, befinner dig eller har befunnit dig i ett land utanför EU/EES, kan SOS i den utsträckning det är tillåtet under gällande dataskyddslagstiftning, och så länge alla relevanta villkor är uppfyllda, utbyta uppgifter med leverantörer m.fl. i det aktuella landet. SOS kommer enbart att utbyta sådana uppgifter, som anses nödvändiga för hanteringen av ditt ärende.

Dessa länder har möjligtvis andra regler beträffande dataskydd, än i EU/EES.

När överföringar görs baserat på EU-kommissionens standardbestämmelser, kommer de att omfattas av nödvändiga garantier enligt beskrivning i standardbestämmelserna här: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_sv (på engelska).

6 HUR LÄNGE BEHANDLAS DINA UPPGIFTER?

Vi behandlar dina uppgifter så länge de är nödvändiga för de ändamål de är insamlade till. Vi lagrar inte dina uppgifter på ett sätt som gör det möjligt att identifiera dig, längre än vad som anses nödvändigt för de ändamål för vilka uppgifterna lagligen behandlas.

7 INSPELNING AV TELEFONSAMTAL

SOS spelar in telefonsamtal för att säkerställa kvaliteten på vårt arbete och för undervisningsändamål. Inspelningen sker enligt dataskyddsförordningens artikel 6, stycke 1, punkt a.

SOS är personuppgiftsansvarig i samband med inspelning av telefonsamtal som har ägt rum mellan dig och SOS.

Inspelningen kan i vissa fall skickas till ditt försäkringsbolag eller andra tredje parter (t.ex. offentliga myndigheter) om SOS är berättigad eller skyldig enligt lag att göra det.

Inspelningarna sparas så länge de behövs för det syfte de samlades in för. Som regel sparas de i 12 månader.

Du har rätt att återkalla samtycket du har gett för att spela in ett telefonsamtal. Se avsnitt 9 nedan för detaljer.

8 HUR SKYDDAR VI DINA UPPGIFTER?

SOS International är ISO-certifierade. Vi på SOS lägger avgörande vikt på kvalitet och informationssäkerhet, och säkerställer därigenom skydd av dina personuppgifter. Därför är vi stolta över våra certifieringar, däribland ISO-27001 i informationssäkerhet.

Vi använder tekniska och organisatoriska skyddsåtgärder för att skydda dina personuppgifter mot oavsiktlig förlust, ändring, förstörelse och mot, att de kommer till kännedom för obehöriga eller i övrigt behandlas i strid med lagstiftningen. Våra säkerhetsprocedurer revideras löpande på bakgrund av den tekniska utvecklingen.

9 DINA RÄTTIGHETER

Du är inte skyldig att dela dina uppgifter med SOS. Underlåtenhet att dela uppgifter med oss som är nödvändiga i samband med ditt assistansärende, kan påverka beslutet om huruvida din begäran om assistans ska beviljas eller inte.

Om du i samband med ditt ärende hos SOS, gav samtycke till behandling av dina personuppgifter, har du rätt att återkalla ditt samtycke. Om du återkallar ditt samtycke,

gäller detta enbart vår behandling av dina personuppgifter framöver. Därefter upphör SOS snabbast möjligt med att behandla dina personuppgifter på bakgrund av samtycket. Detta gäller dock inte, om SOS av andra skäl eller i enlighet med annan lagstiftning är skyldiga till att behandla dina uppgifter. Vid en ev. hänvändelse där du återkallar ditt samtycke, kommer du att ta emot besked om detta.

Du har rätt att erhålla information om och motsätta dig behandlingen av dina personuppgifter enligt lagen om skydd av personuppgifter. På begäran har du rätt att få uppgifter korrigerade, borttagna eller blockerade, som är felaktiga, vilseledande eller har behandlats i strid med lagstiftningen. Dessutom har du rätt till dataportabilitet.

Om du vill utnyttja dina rättigheter, ska du ta kontakt med SOS via vår hemsida: www.sos.eu/se/sjaelvbetjaening/

Du kan klaga över vår behandling av dina uppgifter till datainspektionen. Du hittar datainspektionens kontaktuppgifter på www.datainspektionen.se (om du är bosatt i Sverige) och på www.tietosuoja.fi/sv/kontaktuppgifter (om du är bosatt i Finland).

SOS har ett dataskyddsombud (DPO), som kan kontaktas på följande e-postadress: dataprotectionofficer@sos.eu

SOS International A/S, Nitvej 6, DK-2000 Frederiksberg, Danmark. Org. nummer: 17013718. Telefon: +45 7010 5055