

# Behandling av personuppgifter i SOS International (Mobility - Sweden)

## 1 BEHANDLING AV DINA PERSONUPPGIFTER

SOS International AB ("SOS") är Nordens största 24h leverantör av servicetjänster till fordons- och försäkringsbranschens kunder. Genom SOS nätverk av servicepartners levereras SOS tjänster i Sverige, Norden och Europa till försäkringstagare och bilägare. SOS agerar bl.a. som underleverantör till försäkringsbolag, biltillverkarnas mobilitetsprogram och medlemsorganisationer.

SOS samlar in och behandlar nödvändiga uppgifter om dig i syfte att kunna handlägga ditt ärende. I denna process är SOS personuppgiftsansvariga, när SOS behandlar dina uppgifter i samband med leveransen av assistans till ditt fordon.

Om du har ingått ett assistansavtal ("Avtalet") via ditt försäkringsbolag eller annan assistansleverantör, och har frågor gällande behandling av personuppgifter i samröre med det, ber vi dig att ta kontakt med den som du tecknat avtal med eller köpt produkten av.

## 2 VILKA PERSONUPPGIFTER BEHANDLAS?

Personuppgifter som SOS behandlar i ett ärende kan antingen lämnas av dig eller annan person som anmäler händelsen. Dessutom inhämtas data avseende ditt Avtal och uppgifter om fordonet ifrån fordonsregistret, verkstäder, SOS servicepartners och parten, du har ingått Avtalet med. För att handlägga ditt ärende kan det krävas att SOS delar data med såväl din avtalspart som för ärendet relevanta leverantörer som t ex bärgnings- och hyrbilsföretag. Dessutom kan vi vidarebefordra information om dig till offentliga myndigheter i den utsträckning som vi har en rättslig grund för det.

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

- (i) Kontaktuppgifter, så som namn, adress, telefonnummer, e-postadress och kontaktuppgifter för medpassagerare.
- (ii) Uppgifter om ditt Avtal.
- (iii) Körkortsuppgifter och personnummer.
- (iv) Bank- och kontouppgifter.
- (v) Uppgifter om kostnader kopplade till ditt ärende.
- (vi) Uppgifter om din bil, däribland registreringsnummer och chassinummer.
- (vii) Uppgifter om rådande förhållanden, t.ex. orsak till ärendet, platsen, om fordonet har bärgats etc.
- (viii) Uppgifter som skickas från din mobil eller mobil app. Detta kan bl.a. vara uppgifter om geografisk position.
- (ix) Inspelning av dina telefonsamtal med SOS.

Se även avsnitt 7 nedanför angående telefoninspelningar.

### 3 VAD ANVÄNDS UPPGIFTERNA TILL?

Syftet med att behandla uppgifter om dig, är att:

- (i) Handlägga ditt ärende i enlighet med ditt Avtal.
- (ii) Dokumentera ingångna avtal mellan dig och SOS.
- (iii) Genomföra kvalitetssäkringar, fakturering och bokföring.
- (iv) Utföra kostnadskontroll kopplat till fakturering i ditt ärende.
- (v) Framställa statistik och annan rapportering.
- (vi) Utreda och bemöta klagomål och avvikelser.
- (vii) Säkerställa kvalitén på vårt arbete och dokumentera innehåll i avtal som träffas under våra telefonsamtal.
- (viii) Hantera myndigheternas förfrågningar relaterade till ditt ärende

### 4 GRUND FÖR BEHANDLING

När SOS tar emot och hanterar ditt ärende, behandlas dina uppgifter i enlighet med bestämmelser i dataskyddsförordningen artikel 6, stycke 1, punkt b, c, d och f samt artikel 87 och dataskyddslagens 3 kap. 10 §, 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 SOS 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 kontraktsmässiga skäl, i enlighet med artikel 49, stycke 1, punkt b.

### 5 TREDJELANDSÖVERFÖRINGAR

Om du i samband med ditt ärende, 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 Sverige.

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

### 6 HUR LÄNGE BEHANDLAS DINA UPPGIFTER?

SOS behåller dina uppgifter så länge de är nödvändiga för de ändamål de är insamlade, eller på annat sätt för att följa tillämplig lag, inklusive bokföringslagen och försäkringsavtalslagen. SOS lagrar dina uppgifter på ett sätt som gör det inte är möjligt att

identifiera dig längre än vad som anses nödvändigt, för de ändamål för vilka uppgifterna lagligen behandlats.

## **7 SÄRSKILT OM TELEFONINSPELNINGAR**

SOS spelar in telefonsamtal i syfte att säkerställa kvaliteten i vårt arbete genom användning i utbildningssyfte, om du har givit ditt samtycke. Inspelningen sker i enlighet med dataskyddsförordningens artikel 6, stycke 1, punkt a.

SOS' behandling av uppgifterna i telefonsamtal kan dessutom ske i enlighet med dataskyddsförordningens artikel 6, stycke 1, punkt b.

SOS är personuppgiftsansvariga för inspelningen av telefonsamtal, som ägt rum mellan dig och SOS.

Inspelningen kan i vissa fall skickas till ditt försäkringsbolag eller andra tredjeparter (tex. offentliga myndigheter), om SOS antingen är berättigad eller förpliktad till detta enligt lag.

Inspelningen sparas så länge det är nödvändigt, för det ändamål denna är insamlad. Som utgångspunkt sparas den i 36 månader.

## **8 HUR SKYDDAR SOS DINA UPPGIFTER?**

SOS är ISO-certifierade för kvalitet och informationssäkerhet (ISO 9001, ISO27001 och ISO27701), vilket säkerställer skydd av dina personuppgifter.

SOS 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. SOS säkerhetsprocedurer revideras löpande i enlighet med den tekniska utvecklingen.

## **9 DINA RÄTTIGHETER**

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

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 nyttja dina rättigheter, ska du ta kontakt med SOS via hemsidan, [www.sos.eu/se/sjaelvbetjaening/](http://www.sos.eu/se/sjaelvbetjaening/)

Du kan klaga över vår behandling av dina personuppgifter till Datainspektionen, kontaktuppgifter hittar du på [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se).

SOS dataskyddsbud (DPO) kan kontaktas på följande e-postadress:

[dataprotectionofficer@sos.eu](mailto:dataprotectionofficer@sos.eu).

SOS International AB, Karlsrovägen 1, 182 53 Danderyd, Sverige. Org. nummer: 556506-8581, Telefon: +46 8 625 44 00