

# Behandling af personoplysninger i SOS International (Travelcare)

## 1 BEHANDLING AF DINE PERSONOPLYSNINGER

SOS International ("SOS") indsamler og behandler en række oplysninger om dig, når vi behandler dine sager og henvendelser. Formålet med behandlingen af oplysninger om dig er at yde assistance til dig under din rejseforsikring i forbindelse med medicinsk behandling i udlandet, hjemtransport mv. Vi er dataansvarlig, når vi behandler dine oplysninger i forbindelse med assistancesagen.

Hvis du har spørgsmål om behandling af personoplysninger i forbindelse med din forsikring, beder vi dig tage kontakt til dit forsikringselskab.

## 2 HVILKE OPLYSNINGER BEHANDLER VI?

SOS behandler oplysninger om dig, som du selv eller den, som anmelder skaden på dine vegne, giver os, når vi udfører assistancen. Derudover indhenter og videregiver vi oplysninger fra og til myndigheder og leverandører, som vi samarbejder med, herunder CPR-registret, sygehuse, egen læge og andre sundhedspersoner, transportselskaber, it-leverandører og andre samarbejdspartnere i vores leverandørnetværk. Vi udveksler oplysninger med dit forsikringselskab i det omfang, det er nødvendigt for at kunne behandle din sag. Desuden kan vi videregive oplysninger om dig til andre offentlige myndigheder, i det omfang vi har et retligt grundlag for det.

Hvilke oplysninger vi indsamler i den konkrete situation varierer, men der vil være tale om indsamling af almindelige personoplysninger, CPR-nummer og følsomme oplysninger, herunder navnlig:

- (i) Kontaktoplysninger, herunder navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse og kontaktoplysninger om pårørende og medrejsende
- (ii) CPR-nummer
- (iii) Forsikringsoplysninger
- (iv) Information om din rejse
- (v) Helbredsoplysninger, f.eks. skade eller sygdom
- (vi) Fagforeningsmæssigt tilhørsforhold
- (vii) Race eller etnisk oprindelse
- (viii) Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
- (ix) Oplysninger om seksuelle forhold eller seksuelle orientering
- (x) Oplysninger om afholdte udgifter
- (xi) Oplysninger om assistancesagen
- (xii) Oplysninger, der sendes fra din telefon når du anvender SOS' rejse app. Dette kan f.eks. være oplysninger om geografisk lokation mv.

Se desuden afsnit 7 nedenfor om optagelse af telefonsamtaler.

### 3 HVAD BRUGES OPLYSNINGERNE TIL?

Formålet med behandlingen af oplysninger om dig er, at:

- (i) Håndtere din assistancesag på vores alarmcentral for at kunne tage beslutning om assistancetype, herunder bestilling og udførelse af assistanceydelse fra SOS og SOS' leverandørnetværk
- (ii) Dokumentere indgåede aftaler mellem dig og SOS
- (iii) Foretage medicinsk vurdering og monitorering af din behandling i udlandet
- (iv) Indhente helbredsoplysninger fra egen læge, sygehuse og andre sundhedspersoner i dit hjemland og/eller udlandet relevante for din assistance- og/eller forsikrings sag
- (v) Ansøge om midlertidigt EU-sygesikringskort (Det blå sygesikringskort) på dine vegne
- (vi) Foretage kvalitetssikring, fakturering og bogføring
- (vii) Udføre cost control i forhold til fakturering i din sag
- (viii) Udarbejde statistik og anden rapportering
- (ix) Håndtere klagesagsbehandling vedrørende SOS' assistance- og sundhedsydelser
- (x) Sikre kvaliteten af vores arbejde
- (xi) Håndtere henvendelser fra offentlige myndigheder relateret til din sag.

### 4 BEHANDLINGSGRUNDLAGET

Når SOS modtager og gennemfører din assistancesag, behandler vi dine oplysninger med hjemmel i databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra a, b, c, d og f, samt art. 87. Behandlingen af følsomme oplysninger foretages med hjemmel i databeskyttelsesforordningens art. 9, stk. 2, litra a, c, f, h og i, alt efter karakteren af den leverede ydelse. SOS' legitime interesser, som begrunder behandlingen efter artikel 6, stk. 1, litra f, er navnlig at kunne behandle klager, varetage vores økonomiske interesser og kvalitetssikring.

For så vidt angår eventuelle overførsler af oplysninger til såkaldte usikre tredjelande, uden for EU/EØS, som beskrevet nedenfor, foretages disse på baggrund af EU-Kommissionens godkendte standardbestemmelser og/eller på baggrund af dit samtykke og/eller til opfyldelse af en kontrakt, jf. art. 49, stk. 1, litra a. og b.

### 5 TREDJELANDSOVERFØRSLER

Hvis du i forbindelse med din assistancesag opholder dig eller har opholdt dig i et land udenfor EU/EØS, kan SOS i det omfang det er tilladt under den gældende databeskyttelseslovgivning, og såfremt alle relevante betingelser er opfyldt, udveksle oplysninger med leverandører mv. i det pågældende land. SOS vil alene udveksle sådanne oplysninger, hvis det er nødvendigt for varetagelsen af din sag.

Disse lande har muligvis andre regler vedrørende databeskyttelse end i EU/EØS.

Når overførsler foretages på baggrund af EU-kommissionens standardbestemmelser, vil de være omfattet af fornødne garantier som beskrevet i standardbestemmelserne her: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries\\_da](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_da).

Du kan læse mere om kommissionens standardbestemmelser på datatilsynets hjemmeside her: <https://www.datatilsynet.dk/generelt-om-databeskyttelse/danmark-eu-og-resten-af-verden/>

## **6 HVOR LÆNGE BEHANDLES DINE OPLYSNINGER?**

Vi behandler dine oplysninger, så længe de er nødvendige til det formål de er indsamlet til. Vi opbevarer ikke personoplysningerne på en måde, der gør det muligt at identificere dig, i længere tid end det er nødvendigt af hensyn til de formål, hvortil oplysningerne lovligt behandles.

## **7 SÆRLIGT VEDRØRENDE OPTAGELSE AF TELEFONSAMTALER**

SOS optager telefonsamtaler med henblik på at sikre kvaliteten i vores arbejde og til brug for træning. Optagelsen sker med hjemmel i databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra a og art. 9, stk. 2, litra a.

Vi er dataansvarlig for optagelsen af telefonsamtaler, der har fundet sted mellem dig og SOS.

Optagelsen kan i visse tilfælde blive sendt til dit forsikringsselskab eller andre tredjeparter (f.eks. offentlige myndigheder), hvis SOS juridisk er berettiget eller forpligtet hertil.

Optagelserne gemmes, så længe de er nødvendige til det formål, de er indsamlet. Som hovedregel gemmes de i 3 måneder.

Du har ret til at tilbagekalde samtykket, som du har givet til optagelse af en telefonsamtale. Hvis du tilbagekalder dit samtykke, vedrører dette alene vores behandling af dine personoplysninger fremadrettet. Hvis du ønsker at tilbagekalde dit samtykke, skal du rette henvendelse til SOS via dette link: <http://www.sos.eu/da/til-dig/selvbetjening/#soeg-aktindsigt>.

Se desuden nedenfor afsnit 8 og 9 vedrørende dine rettigheder knyttet til telefonoptagelsen.

## **8 HVORDAN BESKYTTER VI DINE OPLYSNINGER?**

SOS er ISO-certificeret. Hos SOS lægger vi afgørende vægt på kvalitet og informationssikkerhed, og sikrer dermed beskyttelsen af dine personoplysninger. Vi er derfor stolte af vores certificeringer, herunder ISO-27001 i informationssikkerhed og ISO-27701 (privatlivsbeskyttelse).

Vi benytter tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger for at beskytte dine personoplysninger mod utilsigtet tab, ændring, destruktion og mod, at de kommer uvedkommende til kendskab eller i øvrigt behandles i strid med lovgivningen. Vores sikkerhedsprocedurer bliver løbende revideret på baggrund af den teknologiske udvikling.

SOS anvender TLS-kryptering. Hvis din e-mail ikke understøtter dette, vil vi anmode dig om, at du deler fortrolig og følsom information via vores sikre kommunikationsløsning på vores hjemmeside: [www.sos.eu/da/selvbetjening/](http://www.sos.eu/da/selvbetjening/)

På den måde kan vi beskytte dine personoplysninger bedst muligt.

## 9 DINE RETTIGHEDER

Du har ikke pligt til at dele dine oplysninger med SOS. Såfremt du undlader at dele oplysninger med os, som er nødvendige i forbindelse med din assistancesag, kan dette have betydning for, om din anmodning om assistance kan efterkommes.

Hvis du i forbindelse med din sag hos SOS, gav samtykke til behandling af dine personoplysninger, har du ret til at tilbagekalde dit samtykke. Hvis du tilbagekalder dit samtykke vedrører dette alene vores behandling af dine personoplysninger fremadrettet. Herefter ophører SOS hurtigst muligt med at behandle din personoplysninger på baggrund af samtykket. Dette gælder dog ikke, hvis SOS af andre grunde eller i henhold til anden lovgivning er forpligtet til at behandle dine oplysninger. Du vil ved en evt. henvendelse hvori du tilbagekalder dit samtykke modtage besked om dette.

Du har efter databeskyttelseslovgivningen ret til at få indsigt i, information om og gøre indsigelse mod behandlingen af dine personoplysninger. På anmodning har du ret til at få berigtiget, slettet eller blokeret oplysninger, som er urigtige, vildledende eller behandlet i strid med lovgivningen. Herudover har du ret til dataportabilitet.

Hvis du ønsker at gøre brug af dine rettigheder, skal du henvende dig til SOS via vores hjemmeside: [www.sos.eu/da/selvbetjening/](http://www.sos.eu/da/selvbetjening/)

Du kan klage over vores behandling af dine oplysninger til Datatilsynet. Du kan finde Datatilsynets kontaktoplysninger på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

SOS har en Databeskyttelsesrådgiver (DPO), som kan kontaktes på følgende e-mailadresse: [dataprotectionofficer@sos.eu](mailto:dataprotectionofficer@sos.eu).

SOS International A/S, Nitivej 6, 2000 Frederiksberg. CVR: 17013718. Telefonnummer: 7010 5055