

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

## 1 BEHANDLING AV DINA PERSONUPPGIFTER

SOS International ("SOS") är en av Nordisk 24h leverantörer av assistanstjänster till fordons- och försäkringsbranschens kunder. Genom SOS nätverk av samarbetspartners levererar SOS tjänster i Sverige, Norden och Europa till försäkringstagare och bilägare. SOS agerar bl.a. som underleverantör till försäkringsbolag, biltillverkare/bilimportörer och medlemsorganisationer.

SOS samlar in och behandlar nödvändiga uppgifter om dig i syfte att kunna handlägga ditt ärende. SOS är personuppgiftsansvarig när SOS behandlar dina uppgifter i samband med leveransen av assistanstjänster till ditt fordon.

Om du har ingått ett avtal som ger dig rätt till assistans ("Avtalet") via ditt försäkringsbolag eller en annan avtalspart och har frågor om behandling av personuppgifter i samband med det, ber vi dig att ta kontakt med den part som du har tecknat avtal med eller köpt assistansprodukten av.

## 2 VILKA UPPGIFTER BEHANDLAR VI?

SOS behandlar uppgifter om dig, som du själv eller den person som beställer tjänsterna å dina vägnar ger oss, när vi utför assistansen. Dessutom samlar vi in uppgifter avseende ditt Avtal och uppgifter om fordonet ifrån Trafikstyrelsen, samt uppgifter från verkstäder, SOS samarbetspartners och den part du har ingått Avtalet med. För att handlägga ditt ärende kan det krävas att SOS delar uppgifter med såväl din avtalspart som för ärendet relevanta leverantörer som t ex bärgnings- och hyrbilsföretag. Dessutom kan vi vidarebefordra uppgifter om dig till offentliga myndigheter i den utsträckning som vi har en rättslig grund.

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

- (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 ditt fordon, däribland registreringsnummer och chassinummer.
- (vii) Uppgifter om orsak till ärendet, vilka åtgärder som vidtas, platsen till vilken fordonet har bärgats, bilder av fordonet, förhållanden på den aktuella platsen och omgivningen.
- (viii) Uppgifter som skickas från din mobila enhet eller via en app. Detta kan bl.a. vara uppgifter om geografisk position.

- (ix) Inspelning av dina telefonsamtal med SOS.
- (x) Information om medborgarskap och foto (t.ex. kopia av ditt pass).

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 kvalitetssäkring, fakturering och bokföring.
- (iv) Utföra kostnadskontroll kopplat till fakturering i ditt ärende.
- (v) Framställa statistik och annan rapportering.
- (vi) Dokumentera fordonets skick, omgivningen på den aktuella platsen och dit fordonet bärgas, för att kunna utreda och bemöta eventuella klagomål och avvikelser.
- (vii) Säkerställa kvaliteten i vårt arbete genom användning i utbildningssyfte, förutsatt att du har gett ditt samtycke.
- (viii) Hantera myndigheters förfrågningar relaterade till ditt ärende
- (ix) Följa kraven i lagar, som reglerar bekämpningen av penningtvätt, sanktioner och annan relevant lagstiftning.

### **4 GRUND FÖR BEHANDLING**

När SOS tar emot och hanterar ditt ärende, behandlar vi dina uppgifter i enlighet med bestämmelserna i dataskyddsförordningens 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 våra ekonomiska intressen och genomföra kvalitetssäkring.

### **5 TREDJELANDSÖVERFÖRINGAR**

Om du i samband med ditt assistansärende vistas eller har vistats i ett land utanför EU/EES har SOS utväxlat information med leverantörer i det landet i den mån de har hanterat ärendet på uppdrag av SOS. SOS har endast utväxlat sådan information om det varit nödvändigt för handläggningen av ditt ärende. Dessutom kan SOS i vissa fall ha utväxlat information med andra leverantörer i ett land utanför EU/EES.

Överföringar görs på grundval av lämpliga skyddsåtgärder gällande överföringen, t.ex. a) att EU-kommissionen har beslutat att mottagarlandet säkerställer en adekvat skydds nivå, som exempelvis EU-U.S. Data Privacy Framework b) EU-kommissionens standardavtalsklausuler om dataskydd inkl. kompletterande skyddsåtgärder i den mån det anses nödvändigt, och/eller c) i särskilda situationer enligt undantag i dataskyddsförordningen (EU2016/679) artikel 49, stycke 1, punkt b.

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](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?**

SOS behandlar dina uppgifter så länge de är nödvändiga för de ändamål de är insamlade till, eller så länge som krävs för att följa tillämplig lag, bl.a. bokföringslagen och försäkringsavtalslagen. SOS 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 behandlats.

## **7 SÄRSKILT OM TELEFONINSPELNINGAR**

SOS spelar in telefonsamtal med syfte att dokumentera ingångna avtal och säkerställa kvaliteten i vår service och för undervisningsändamål.

Inspelningen sker i enlighet med dataskyddsförordningens artikel 6, stycke 1, punkt a, b och/eller punkt f.

Inspelningen för att säkerställa kvaliteten på vårt arbete och för undervisningsändamål sker i enlighet med dataskyddsförordningens artikel 6, stycke 1, punkt a.

SOS' legitima intressen som motiverar behandlingen enligt artikel 6, stycke 1, punkt f, är i synnerhet att kunna behandla klagomål och kunna dokumentera ingångna avtal.

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

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

Inspelningarna lagras så länge de behövs för det syfte de samlades in för. Som regel lagras de i 6 månader (dokumentation) och i 3 månader (säkerställa kvaliteten på vårt arbete och för undervisningsändamål). En inspelning kan dock sparas under en längre tid om ett särskilt behov uppstår.

Du har rätt att återkalla ditt samtycke. Om du återkallar ditt samtycke, gäller detta enbart vår behandling av dina personuppgifter framöver. Om du önskar att återkalla ditt samtycke skall du kontakta SOS genom att klicka på länken: <https://www.sos.eu/se/for-dig/sjaelvbetjaening/#dina-personuppgifter>

Se avsnitt 8 och 9 nedan angående dina rättigheter i förhållande till dina inspelade samtal.

## 8 HUR SKYDDAR VI DINA UPPGIFTER?

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

SOS använder tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att skydda dina personuppgifter mot oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust, ändring, eller obehörigt röjande eller åtkomst, eller mot att de i övrigt behandlas i strid med lagstiftningen. Våra säkerhetsåtgärder 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 som är nödvändiga i samband med ditt ärende, kan påverka beslutet om huruvida din begäran om assistans ska beviljas eller inte.

Du har rätt att begära insyn i, erhålla information om och motsätta dig behandlingen av dina uppgifter enligt gällande dataskyddslagstiftning. På begäran har du rätt att få uppgifter, som är felaktiga, vilseledande eller har behandlats i strid med lagstiftningen rättade, raderade eller blockerade. Dessutom har du rätt till dataportabilitet.

Om du vill utnyttja dina rättigheter, ska du ta kontakt med SOS via vår hemsida, <https://www.sos.eu/se/for-dig/sjaelvbetjaening/#dina-personuppgifter>

Du kan klaga över vår behandling av dina uppgifter till Integritetsskyddsmyndigheten. Du hittar Integritetsskyddsmyndigheten kontaktuppgifter på <https://www.imy.se/>

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

SOS International AB, Berga Backe 2, 3.tr., 182 53 Danderyd, (Box 608, 182 16 Danderyd), Sverige. Org. nummer: 556506-8581, Telefon: +46 8 625 44 00