

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) Uppgifter om fackföreningsförhållanden
- (vii) Ras eller etniskt ursprung
- (viii) Information om medborgarskap och foto (t.ex. kopia av ditt pass)
- (ix) Politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse
- (x) Sexualliv eller sexuell läggning
- (xi) Information om kostnader som uppkommit
- (xii) Information om assistansärendet
- (xiii) Uppgifter som skickas från din telefon när du använder SOS' rese-app Detta kan bl.a. vara uppgifter om geografisk position m.m.
- (xiv) Inspelning av dina telefonsamtal med SOS

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) Följa kraven i lagar, som reglerar bekämpningen av penningtvätt, sanktioner och annan relevant lagstiftning
- (vii) Genomföra kvalitetssäkringar, fakturering och bokföring
- (viii) Utföra kostnadskontroll kopplat till fakturering i ditt ärende
- (ix) Framställa statistik och annan rapportering
- (x) Hantera klagomål kring SOS' assistans- och hälsovårdstjänster
- (xi) Säkerställa kvalitén på vårt arbete
- (xii) 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.

5 TREDJELANDSÖVERFÖRINGAR

Om du är utstationerad eller om du vistas eller har vistats i ett land utanför EU/EES i samband med ditt assistansärende har SOS utväxlat information med leverantörer i det aktuella 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.

Överföringar görs på grundval av lämpliga skyddsåtgärder gällande överföringen, t.ex. a) att EU-kommissionen har beslutat att mottagarlandet säkerställer en adekvat skyddsnivå som exempelvis EU-U.s. Data Privacy Framework, b) EU-kommissionens standardavtalsklausuler inkl. kompletterande skyddsåtgärder i den mån det anses

nödvändigt, c) och/eller i särskilda situationer enligt undantag i artikel 49 i dataskyddsförordningen (EU2016/679), bl.a. om du gett ditt samtycke och/eller kontraktsmässiga skäl.

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 med syfte att dokumentera ingångna avtal och säkerställa kvaliteten i vår service och för undervisningsändamål.

Inspelningen för att säkerställa kvaliteten på vårt arbete och för undervisningsändamål sker enligt dataskyddsförordningens artikel 6, stycke 1, punkt a och artikel 9, stycke 2, 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 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 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).

Du har rätt att återkalla samtycket du har gett för att spela in ett telefonsamtal. 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 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 och ISO-27701 i integritetsskydd.

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 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 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/>. Du kan även klaga över vår behandling av dina uppgifter till någon av de andra nordiska tillsynsmyndigheterna.

SOS har ett dataskyddsbud (DPO), som kan kontaktas på följande e-postadress:

dataprotectionofficer@sos.eu

SOS International A/S, Arne Jacobsens Alle 7, 2300 København S, Danmark. Org. nummer: 17013718. Telefon: +45 7010 5055