

# Behandling av personopplysninger i SOS International (Travelcare)

## 1 BEHANDLING AV DINE PERSONOPPLYSNINGER

SOS International ("SOS") henter inn og behandler en rekke opplysninger om deg når vi behandler dine saker og henvendelser. Formålet med behandlingen av dine opplysninger er å yte assistanse til deg under din reiseforsikring i forbindelse med medisinsk behandling i utlandet, hjemtransport mv. Når vi behandler opplysningene dine i forbindelse saken din, er det vi som er ansvarlige for dataene.

Hvis du har spørsmål om behandlingen av personopplysninger i forbindelse med forsikringen din, ber vi deg kontakte forsikringsselskapet ditt.

## 2 HVILKE OPPLYSNINGER BRUKER VI?

SOS behandler opplysninger om deg som du selv eller den som melder inn skaden på dine vegne gir oss når vi utfører assistansen. I tillegg henter vi inn og deler opplysninger med myndigheter og leverandører vi samarbeider med som blant annet Folkeregisteret, sykehus, fastlege og annet helsepersonell, transportpartnere, IT-leverandører og andre samarbeidspartnere i vårt leverandørnettverk. Vi utveksler opplysninger med forsikringsselskapet ditt i den grad dette er nødvendig for å behandle saken din. I tillegg kan vi dele opplysninger om deg til offentlige myndigheter i den grad vi har et juridisk grunnlag for dette.

Hvilke opplysninger vi henter inn i den konkrete situasjonen varierer, men det dreier seg normalt om innhenting av vanlige personopplysninger, personnummer og sensitive opplysninger som blant annet:

- (i) Kontaktopplysninger, inkludert navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse og kontaktopplysninger til pårørende og medreisende
- (ii) Fødselsnummer
- (iii) Forsikringsopplysninger
- (iv) Informasjon om reisen din
- (v) Helseopplysninger som f.eks. skader og sykdom
- (vi) Opplysninger om tilknytning til fagforening
- (vii) Rase eller etnisk opphav
- (viii) Opplysninger om statsborgerskap og bilde (f.eks. kopi av pass)
- (ix) Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
- (x) Seksuelle forhold eller seksuell orientering
- (xi) Opplysninger om påløpte utgifter
- (xii) Opplysninger om assistansesaken
- (xiii) Opplysninger som sendes fra din telefon når du bruker SOS' reise-app. Dette kan f.eks. være geografiske opplysninger osv.
- (xiv) Opptak av dine telefonsamtaler med SOS

Se også avsnitt 7 nedenfor på opptak av telefonsamtaler.

### **3 HVA BRUKES OPPLYSNINGENE TIL?**

Formålet med behandlingen av opplysninger om deg er å:

- (i) Håndtere din assistansesak på vår alarmsentral for å kunne treffe beslutninger om type assistanse, inkludert bestilling og gjennomføring av assistansetjenester fra SOS og SOS' leverandørnettverk.
- (ii) Dokumentere inngåtte avtaler mellom deg og SOS
- (iii) Foreta medisinsk vurdering og overvåkning av din behandling i utlandet.
- (iv) Innhente helseopplysninger fra fastlege, sykehus og annet helsepersonell i ditt hjemland og/eller i utlandet som er relevante for din assistanse- og/eller forsikringssak.
- (v) Søke om midlertidig EU-helsekort (det blå helsekortet) på dine vegne.
- (vi) Overholde kravene i hvitvaskingslovgivningen, sanksjoner og annen relevant lovgivning
- (vii) Gjennomføre kvalitetssikring, fakturering og regnskapsføring
- (viii) Utføre kostnadskontroll ved faktureringen i din sak
- (ix) Utarbeide statistikk og annen rapportering
- (x) Håndtere klagesaksbehandling i forbindelse med SOS' assistanse- og helsetjenester
- (xi) Sikre kvalitet av vårt arbeide
- (xii) Håndtere henvendelser fra offentlige myndigheter relatert til saken din.

### **4 BEHANDLINGSGRUNNLAGET**

Når SOS mottar og gjennomfører assistansesaken din, behandler vi opplysningene dine på bakgrunn av personvernforordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav a, b, c, d og f, artikkel 87. Behandlingen av sensitive opplysninger gjøres på bakgrunn av personvernforordningens artikkel 9 nr. 2 bokstav a, c, f, h og i, avhengig av den typen tjeneste som er levert. SOS lovmessige interesser, som begrunner behandlingen etter artikkel 6 nr. 1 bokstav f er for å kunne behandle klager, ivareta våre økonomiske interesser og kvalitetssikring.

### **5 OVERFØRINGER TIL TREDJELAND**

Hvis du er utsendt, eller hvis du i forbindelse med bistandssaken din oppholder deg eller har oppholdt deg i et land utenfor EU/EØS kan SOS have utvekslet informasjon med leverandører i det landet i den grad de har behandlet saken på vegne av SOS. SOS har bare utvekslet slik informasjon hvis det var nødvendig for håndteringen af saken din. I tillegg kan SOS i noen tilfeller ha utvekslet informasjon med andre leverandører i et land utenfor EU/EØS.

Overføring af personopplysninger skjer på grunnlag av et passende overføringsgrunnlag, for eksempel a) EU-kommisjonen har godkjent at mottakerlandet har et tilstrekkelig beskyttelsesnivå, herunder f.eks. det nye rammeverket som EU og USA har forhandlet frem, kalt EU-U.S. Data Privacy Framework, b) EU-kommisjonens

standardbeskyttelsesklauseler inkludert bruk av ytterligere tiltak hvis det anses nødvendig og/eller c) i spesielle situasjoner i artikkel 49 i EUs personvernforordning (GDPR)(EU2016/679), inkludert gjennom ditt samtykke og/eller gjennom oppfyllelse av en kontrakt.

Når overføringer gjøres på grunnlag av EU-kommisjonens standardklauseler, vil de være underlagt passende sikkerhetstiltak som beskrevet 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) (på engelsk).

## **6 HVOR LENGE BEHANDLES OPPLYSNINGENE DINE?**

Vi behandler opplysningene dine så lenge de er nødvendige til det formålet de er innhentet til. Vi oppbevarer ikke personopplysningene på en måte som gjør det mulig å identifisere deg i lengere tid enn det er nødvendig for de formålene som opplysningene lovmessig behandles for.

## **7 SPESIELT MED HENSYN TIL OPTAK AV TELEFONSAMTALER**

SOS opptar telefonsamtaler med det i sikte å dokumentere avtaler, sikre kvaliteten i vårt arbeide og til å bruke i forbindelse med trening.

Opptagelsen med det i sikte å sikre kvaliteten i vårt arbeide og til å bruke i forbindelse med trening skjer på bakgrunn av personvernforordningens artikkel 6, stk.1, litra a og artikkel 9, stk. 2, litra a.

SOS' legitime interesser, som begrunner behandlingen etter artikkel 6 nr. 1 bokstav f, er spesielt å kunne håndtere klager og kunne dokumentere inngåtte avtale.

Vi er dataansvarlige for opptakelsen av telefonsamtaler som har funnet sted mellom deg og SOS.

Opptakelsen kan i noen tilfelle bli sendt til forsikrings-selskapet ditt eller annen tredjepart (f.eks. offentlige myndigheter), hvis SOS juridisk er berettiget eller forpliktet til dette.

Opptakelsene gjemmes så lenge de er nødvendige for det formål, de er samlet inn til. Som hovedregel gjemmes de i 6 måneder (med det i sikte å dokumentere avtaler) og i 3 måneder (med det i sikte å sikre kvaliteten i vårt arbeide og til å bruke i forbindelse med trening).

Du har rett til å trekke tilbake samtykket som du har gitt for opptakelse av en telefonsamtale. Hvis du trekker tilbake ditt samtykke vil tilbaketrekningen kun gjelde behandling av dine personopplysninger fremover i tid. Hvis du ønsker å trekke tilbake ditt samtykke, må du kontakte SOS via denne lenken <https://www.sos.eu/no/for-deg/selvbetjening/#innsyn-i-personopplysninger>. Se også avsnitt 8 og 9 nedenfor angående dine rettigheter knyttet til opptakene.

## 8 HVORDAN BESKYTTER VI OPPLYSNINGENE DINE?

SOS er ISO-sertifisert. Hos SOS legger vi stor vekt på kvalitet og informasjons sikkerhet og sikrer dermed beskyttelsen av dine personlige informasjon. Vi er derfor stolte av vår sertifisering som inkluderer ISO-27001 (informasjons sikkerhet) og ISO-27701 (behandling av personinformasjon).

Vi bruker tekniske og organisatoriske sikkerhetsforanstaltninger for å beskytte dine personinformasjoner mot utilsiktet tap, endring, destruksjon og mot at de havner i feil hender eller brukes i strid mot loven. Vår sikkerhets prosedyre blir kontinuerlig revidert på bakgrunn av den teknologiske utvikling.

## 9 DINE RETTIGHETER

Du har ikke plikt til å dele opplysningene dine med SOS. Hvis du ikke ønsker å dele opplysninger som er nødvendige i forbindelse med din assistansesak med oss, kan dette ha innvirkning på om din anmodning om assistanse kan etterkommes.

Hvis du i forbindelse med din sak hos SOS, har gitt samtykke til behandling av dine personopplysninger har du rett til å trekke tilbake ditt samtykke. Hvis du trekker tilbake ditt samtykke vil tilbaketrekningen kun gjelde behandling av dine personopplysninger fremover i tid. Deretter stopper SOS raskest mulig å behandle dine personopplysninger på bakgrunn av samtykket. Dette gjelder imidlertid ikke dersom SOS av andre grunner eller i henhold til annen lovgivning er forpliktet til å behandle dine opplysninger. Ved en evt. henvendelse hvor du tilbakekaller ditt samtykke, vil du få melding om dette.

Du har etter personvernlovgivningen rett til å få innsyn i, og komme med innsigelser mot behandlingen av dine personopplysninger. Du har på forespørsel rett til å få rettet opp, slettet eller blokkert opplysninger som er uriktige, villedende eller behandlet i strid med lovgivningen. Dessuten har du rett til dataportabilitet.

Hvis du ønsker å benytte deg av dine rettigheter, må du henvende deg til SOS via vår hjemmeside: <https://www.sos.eu/no/for-deg/selvbetjening/#innsyn-i-personopplysninger>

Du kan klage på vår behandling av opplysningene dine til Datatilsynet. Du finner kontaktinformasjon på [www.datatilsynet.no](http://www.datatilsynet.no) Du kan også klage på vår behandling av dine opplysninger til de andre nordiske datatilsynene.

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

SOS International A/S, Arne Jacobsens Alle 7, 2300 København S, Denmark.  
Organisasjonsnummer: 17013718. Telefonnummer: +45 7010 5055