

# Behandling av personuppgifter i SOS International (kunder, leverantörer, konsulter och andra)

## 1 BEHANDLING AV DINA PERSONUPPGIFTER

SOS International ("SOS") samlar in och behandlar personuppgifter om dig som är anställd hos en av våra kunder eller hos en leverantör som vi samarbetar med, till exempel om du är konsult på företag som SOS har ingått ett konsultavtal med ("Konsultavtal"), eller så har du kontaktat SOS av andra skäl, t.ex. om du använder våra webbplatser eller besöker våra kontor som anges nedan i avsnitt 9.

SOS Group består av flera bolag i de nordiska länderna och därför kan det finnas olika personuppgiftsansvariga beroende på vilket bolag du är i kontakt med. I denna integritetspolicy är de relevanta personuppgiftsansvariga de bolag som är listade på den webbplatsen som det länkas till nedan.

Syftet med behandlingen av uppgifter om dig är att kunna samarbeta och hantera våra gemensamma intressen. För konsultförhållanden är syftet med behandlingen att administrera Konsultavtalet och de uppdrag som utförs enligt Konsultavtalet. Vi agerar som personuppgiftsansvarig när vi behandlar dina personuppgifter.

## 2 VILKA UPPGIFTER BEHANDLAR VI?

SOS behandlar uppgifter om dig som vi samlar in från dig, från externa parter, eller andra personer, eller bolag relaterade till dig, såsom företaget eller den leverantör du är anställd hos. Vi behandlar även personuppgifter som genererats av SOS under relationen.

De personuppgifter som behandlas av SOS varierar beroende på den specifika situationen, men som utgångspunkt behandlar vi typiska personuppgifter som namn och kontaktuppgifter. Nedan har vi listat uppgifter vi behandlar i tre relevanta kategorier. Specifikt för telefoninspelningar, se avsnitt 7 nedan.

2. När du besöker SOS webbplatser, behandlar vi följande information:
  - (i) Sessionscookies och persistenta cookies när du besöker SOS webbplatser – läs mer under "Cookieinformation" <https://www.sos.eu/en/who-we-are/compliance/#privacy-notice>
  - (ii) Om du lämnar feedback till SOS via ett återkopplingsformulär som finns tillgängligt på vår webbplats behandlar vi följande information: kontaktuppgifter, inklusive namn, adress, telefonnummer, e-postadress, ärendenummer och feedback skriven i fritextfältet

2. Om du är en leverantör, kund eller annan tredje part, eller besöker våra kontor, behandlar vi följande information:

- (i) Kontaktuppgifter inklusive namn, adress, telefonnummer, e-postadress, yrke/titel och information om din anledning till kontakt med SOS (t.ex. när du registrerar dig i receptionerna)
- (ii) Videofilmer av SOS:s entréer
- (iii) Platsdata i våra lösningar för hantering av vägassistansärenden om sådana lösningar används av dig

3. Om du är en konsult för SOS, varierar de personuppgifter som behandlas av SOS beroende på den specifika situationen, men det omfattar både typiska och känsliga personuppgifter, såsom:

- (iv) Kontaktuppgifter inklusive namn, adress, telefonnummer, e-postadress och yrke/titel (t.ex. när du registrerar dig i receptionerna)
- (v) Födelsedatum eller personnummer och ditt foto (t.ex. kopia av ett ID-kort)
- (vi) Kopia av pass, inklusive uppgift om medborgarskap, om du är medicinsk konsult, där sådana dokument är nödvändiga i samband med bokning av sjukvårdstransporter
- (vii) Organisationsnummer, bank- och faktureringsuppgifter samt skatteuppgifter, om Konsultavtalet ingås med ett bolag eller annan form av partnerskap
- (viii) Detaljer om dina kvalifikationer, färdigheter och erfarenhet, såsom CV, information om relevanta behörigheter, certifieringar, utbildningar, kurser, referenser och annan offentlig information, inklusive information från sociala medier, om sådan erhålls i samband med att Konsultavtalet ingås
- (ix) Information om brott och/eller kreditvärdighet, om sådan är relevant för uppdraget och om sådan information har samlats in, t.ex. på grund av uppdragets karaktär av betrodd befattning eller på annat sätt innebär stort ekonomiskt ansvar.
- (x) Information om frånvaro, lediga dagar och helgdagar
- (xi) Hälsodata (t.ex. information om funktionshinder) i undantagsfall och endast om det är relevant
- (xii) Information om användning av SOS:s IT-system, inklusive registrering av aktivitet vid inloggning genom SOS:s Citrix lösning
- (xiii) Korrespondens om olika ärenden relaterade till de arbetsuppgifter som utförs på uppdrag av SOS, inklusive information om frånvaro, felaktiga utbetalningar mm.
- (xiv) Övrig information om samarbetet i förhållande till de överenskomna tjänsterna som levereras under Konsultavtalet

### 3 VAD ANVÄNDS UPPGIFTERNA TILL?

Syftet med att behandla uppgifter om dig är bland annat att kunna hantera våra gemensamma intressen, upprätthålla ett gott partnerskap och säkerställa den fysiska säkerheten på alla våra kontor.

1. När du besöker SOS webbplatser, är syftet med att behandla ovan nämnda uppgifter bland annat att:

- (i) Göra rapporter, statistik och analysera aktiviteter
- (ii) Hantera dina frågor/förfrågningar om du ger oss feedback via webbplatserna

2. Om du är leverantör, kund eller annan tredje part, eller besöker våra kontor, är syftet med att behandla ovan nämnda uppgifter bland annat att:

- (i) Uppfylla våra skyldigheter enligt lag eller myndighetskrav
- (ii) Hantera avtalsrelationer och dokumentera avtal mellan dig och SOS
- (iii) Hantera allmän kund- och leverantörshantering
- (iv) Hantera dina frågor/förfrågningar
- (v) Skicka nyhetsbrev
- (vi) Utföra support
- (i) Säkerställa säkerheten för våra anställda och konsulter, för att förhindra brottslig verksamhet i våra lokaler och för att förhindra att obehöriga får tillträde till SOS:s lokaler
- (ii) Hantera misstankar om IT-säkerhetsincidenter eller personuppgiftsintrång

3. Om du är konsult för SOS, är syftet med att behandla ovan nämnda uppgifter bland annat att:

- (vii) Uppfylla våra skyldigheter enligt lag eller myndighetskrav
- (viii) Hantera avtalsrelationer och dokumentera avtal mellan dig och SOS
- (ix) Hantera dina frågor/förfrågningar
- (i) Dokumentera genomgång av kurser relevanta för utförandet av tjänsterna enligt Konsultavtalet
- (ii) Logga användningen av SOS:s IT-system, vilket görs i syfte att utföra teknisk felsökning och i kontrollsyfte

Ovanstående uppgifter kan komma att delas internt med relevanta personer som har ett arbetsrelaterat behov av att se dina personuppgifter och ha tillgång till dem. Uppgifterna som delas är begränsade till vad som är nödvändigt för att varje person kan utföra sina arbetsrelaterade uppgifter.

SOS lämnar endast ut dina personuppgifter till externa parter om det är nödvändigt och om det finns en rättslig grund för detta. Detta kan vara offentliga myndigheter, privata företag eller privatpersoner, stiftelser, föreningar etc., beroende på förhållandets karaktär (t.ex. försäkringsbolag, när det behövs för användning av försäkringar, polisen eller skattemyndigheterna).

Dessutom samlar vi in och lämnar ut information från och till leverantörer som vi samarbetar med, inklusive våra personuppgiftsbiträden, såsom IT-leverantörer och andra affärspartners, samt våra dotterbolag.

Vidare kan vi lämna ut information till våra juridiska rådgivare, om det behövs.

#### **4 GRUND FÖR BEHANDLING**

När du besöker SOS webbplatser, kommer SOS att behandla ovan nämnda uppgifter, eftersom SOS har ett berättigat intresse av att registrera och analysera trafik och statistik i relation till användningen av våra webbplatser, eller för att vi har ett berättigat intresse av att behandla dina personuppgifter för att besvara din begäran, jfr. artikel 6(1)(f) i EU:s dataskyddsförordning (2016/679) ("GDPR") och artikel 6(1)(a) när ett samtycke lämnas. Läs mer under "Cookieinformation" <https://www.sos.eu/en/who-we-are/compliance/>

Om du är leverantör, kund eller annan tredje part, eller besöker våra kontor, eller är konsult, kommer SOS att behandla ovan nämnda data baserat på GDPR art. 6(1) (a), (b), (c), (e) och (f).

SOS berättigade intressen som motiverar behandlingen enligt art. 6 (1)(f) är att kunna 1) hantera din förfrågan, 2) hantera eventuella samarbets- och/eller avtalsförpliktelser gentemot våra kunder och leverantörer, eller 3) att kunna hantera en eventuell tvist mellan SOS och dig eller det företag som du representerar. Vidare behöver vi kunna hantera klagomål, ta hand om våra ekonomiska intressen och säkerställa kvalitetssäkring.

För det fall SOS behandlar känsliga uppgifter utförs behandlingen i enlighet med dataskyddsförordningen artikel 9.2, litra a, b, e och f, samt i enlighet med tillämplig nationell lagstiftning, beroende på arten av behandlingen.

Behandling av personnummer för konsulter, i förekommande fall, utförs i enlighet med art. 87 i GDPR och tillämplig nationell lagstiftning, det vill säga enligt den danska dataskyddslagen (databeskyttelsesloven) § 11 (2), den norska dataskyddslagen (personopplysningsloven) § 12, den svenska dataskyddslagen (dataskyddslagen) kapitel 3 § 10, och den finska dataskyddslagen (tietosuojalaki) 29 §.

## 5 TREDJE LANDSÖVERFÖRINGAR

SOS kan utväxla information med leverantörer och andra parter i länder utanför EU/EES om det är relevant för den specifika konsulten, kunden eller leverantören, men endast om det är tillåtet enligt dataskyddslagstiftningen och förutsatt att alla relevanta villkor är uppfyllda. SOS kommer endast att lämna ut sådan information om det är nödvändigt för att hantera den specifika förfrågan eller ärendet. Dessa länder kan ha andra regler för dataskydd än i EU/EES.

Sådana överföringar kommer endast att ske om lämpliga skyddsåtgärder finns på plats för överföringen, såsom:

- Landet har av EU-kommissionen ansetts ha en adekvat skyddsnivå för personuppgifter, som exempelvis EU-U.S. Data Privacy Framework,
- Om landet har inte ansetts av EU-kommissionen ha en adekvat skyddsnivå för personuppgifter, kan vi tillhandahålla lämpliga skyddsåtgärder för överföringen med hjälp av EU-kommissionens standardavtalsklausuler om dataskydd",
- Andra rättsliga grunder, inklusive användningen av kompletterande skyddsåtgärder om det anses nödvändigt, eller om något av undantagen i artikel 49 i GDPR anses vara tillräckliga som grund för överföringen.

## 6 HUR LÄNGE BEHANDLAS DINA UPPGIFTER?

Vi behandlar uppgifter om dig så länge det är nödvändigt för att uppnå det syfte för vilket de samlades in. Vi lagrar inte personuppgifterna på ett sätt som möjliggör identifiering under en period som är längre än nödvändigt för det ändamål för vilket personuppgifterna lagligen behandlas.

Till exempel kommer vi bara att lagra videofilmer så länge det är nödvändigt och i enlighet med tillämplig nationell lagstiftning.

När det gäller konsulternas personuppgifter lagrar vi vanligtvis inte personuppgifter under längre tid än 5 år.

Om några särskilda omständigheter kräver det, till exempel på grund av en pågående tvist, kommer SOS att lagra dina uppgifter under en längre period. Personuppgifter lagras dock inte längre än nödvändigt för att fastställa eventuella rättsliga anspråk.

## 7 INSPELNING AV TELEFONSAMTAL

SOS spelar in telefonsamtal i syfte att säkra kvaliteten på vårt arbete och i utbildningssyfte, eller för att dokumentera avtal. SOS informerar om det specifika syftet med en inspelningen när man ringer till den specifika telefonlinje där inspelningar sker. Inspelningen baseras på en laglig grund i GDPR art. 6 (1) (a), (b), och/eller (f).

SOS berättigade intressen som motiverar behandlingen enligt art. 6 (1) f är särskilt för att kunna handlägga klagomål och dokumentera ingångna avtal.

Vi är personuppgiftsansvariga vid inspelning av telefonsamtal mellan dig och SOS.

Inspelningen kan i vissa fall lämnas till våra kunder som försäkringsbolag för slutanvändarna eller till andra tredje parter (t.ex. offentliga myndigheter), om SOS har laglig grund eller skyldighet att göra detta.

Inspelningarna sparas, så länge de är nödvändiga för de ändamål för vilka de samlas in. Som huvudregel sparas de i 6 månader i vår Travelcare-avdelning. I vår Mobility-avdelning sparas de som huvudregel i 6 månader, beroende på vilka tjänster som levereras på de specifika telefonlinjerna, där även syftet med inspelningen informeras.

Du har rätt att återkalla ditt samtycke gällande inspelning av telefonsamtal. Om du väljer att göra det kommer detta endast att påverka vår behandling av dina uppgifter framöver. Om du vill återkalla ditt samtycke, vänligen kontakta SOS via <http://www.sos.eu/en/for-you/self-service/#access-to-personal-data>

## 8 HUR SKYDDAR VI DINA UPPGIFTER?

SOS är ISO-certifierade. Hos SOS lägger vi avgörande vikt på kvalitet och informationssäkerhet och säkrar därmed skyddet av dina personuppgifter. Därför är vi stolta

över våra många ackrediteringar och certifieringar, inklusive ISO-27001 inom informationssäkerhet och ISO-27701 (integritetsskydd).

Vi använder tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att skydda dina personuppgifter mot olaglig förlust, ändring, förstörelse eller obehörig åtkomst och för att säkerställa laglig behandling. Våra säkerhetsåtgärder revideras löpande utifrån den tekniska utvecklingen.

Ingen övervakning i SOS:s lokaler sker utan skyltning.

## **9 DINA RÄTTIGHETER**

Du har ingen skyldighet att dela dina personuppgifter med SOS. Om du avstår från att dela de personuppgifter som är nödvändiga för att utföra tjänsterna, till exempel enligt Konsultavtalet, kan detta påverka avtalsförhållandet.

Enligt dataskyddslagstiftningen har du rätt att få information om och invända mot behandlingen av uppgifter om dig. På begäran har du även rätt att få uppgifter om dig rättade, raderade eller begränsade om uppgifterna är felaktiga, vilseledande eller behandlas i strid med lagstiftningen. Dessutom har du rätt till dataportabilitet.

I vissa situationer har SOS International rätt eller skyldighet att lagra dina personuppgifter i enlighet med lagstiftningen. Detta innebär att SOS International i några situationer inte kommer att kunna uppfylla din begäran om radering innan lagstiftningens krav gällande lagring har löpt ut.

Om du vill utöva dina rättigheter kan du kontakta SOS via vår webbsida, <https://www.sos.eu/en/for-you/self-service/#access-to-personal-data>

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

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

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

För information om övriga SOS-kontor och bolag: <https://www.sos.eu/en/contact/>