

# 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 levere rådgivning og/eller sundhedsydelse til dig, 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 forsikringsselskab.

## 2 HVILKE OPLYSNINGER BEHANDLER VI?

SOS behandler oplysninger om dig, som du selv eller den, som anmelder sagen på dine vegne, giver os, når vi udfører assistancen, rådgivningen eller behandlingen. 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 forsikringsselskab 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 og/ eller anmelder
- (ii) CPR-nummer
- (iii) Forsikringsoplysninger
- (iv) Oplysninger om din sundhedsordning (hvor relevant)
- (v) Information om din rejse
- (vi) Årsag til din henvendelse
- (vii) Henvisning fra egen læge
- (viii) Helbredsoplysninger, f.eks. skade eller sygdom
- (ix) Fagforeningsmæssigt tilhørsforhold
- (x) Race eller etnisk oprindelse
- (xi) Oplysninger om statsborgerskab og billede (f.eks. kopi af pas)
- (xii) Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
- (xiii) Oplysninger om seksuelle forhold eller seksuelle orientering
- (xiv) Oplysninger om afholdte udgifter
- (xv) Oplysninger om assistancesagen

- (xvi) Øvrige oplysninger i sagen
- (xvii) Oplysninger, der sendes fra din telefon når du anvender SOS' rejse app. Dette kan f.eks. være oplysninger om geografisk lokation mv
- (xviii) Telefonoptagelse.

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 assistanceydelser fra SOS og SOS' leverandørnetværk
- (ii) Håndtere din sag for at kunne tage beslutning om ydelse, alt efter karakteren af din sundhedsordning, herunder telefonisk rådgivning, visitering til og udførelse af sundhedsydelser, samt ydelser af socioøkonomisk karakter fra SOS og SOS' leverandørnetværk
- (iii) Dokumentere indgåede aftaler mellem dig og SOS
- (iv) Foretage medicinsk vurdering og monitorering af din behandling i udlandet
- (v) Indhente helbredsoplysninger fra egen læge, sygehuse og andre sundhedspersoner i dit hjemland og/eller udlandet relevante for din assistance- og/eller forsikrings sag
- (vi) Ansøge om midlertidigt EU-sygesikringskort (Det blå sygesikringskort) på dine vegne
- (vii) Overholde kravene i lovgivning om forebyggelse af hvidvask, sanktioner og i anden relevant lovgivning
- (viii) Foretage kvalitetssikring, fakturering og bogføring
- (ix) Udføre cost control i forhold til fakturering i din sag
- (x) Udarbejde statistik og anden rapportering
- (xi) Håndtere klagesagsbehandling vedrørende SOS' assistance- og sundhedsydelser
- (xii) Sikre kvaliteten af vores arbejde
- (xiii) Håndtere henvendelser fra offentlige myndigheder relateret til din sag.

### **4 BEHANDLINGSGRUNDLAGET**

Når SOS modtager og gennemfører din sag, behandler vi dine oplysninger med hjemmel i databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b, c, 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 samt databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, alt efter karakteren af den leverede ydelse og § 7, stk. 3, når SOS udfører behandling og fører journal. 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.

## 5 TREDJELANDSOVERFØRSLER

Hvis du udstationeret, eller hvis du i forbindelse med din assistancesag opholder dig eller har opholdt dig i et land udenfor EU/EØS, kan SOS have udvekslet oplysninger med leverandører i det pågældende land i det omfang, de har behandlet sagen på vegne af SOS. SOS har kun udvekslet sådanne oplysninger, hvis det var nødvendigt for varetagelsen af din sag. Desuden kan SOS i nogle tilfælde have udvekslet oplysninger med andre leverandører i et land udenfor EU/EØS.

Overførsler foretages på baggrund af fornødne garantier om overførslen, f.eks. a) at EU-kommissionen har godkendt, at modtagerlandet har et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau, herunder f.eks. EU-U.S. Data Privacy Framework, b) EU-kommissionens standardbestemmelser om databeskyttelse inkl. brugen af supplerende foranstaltninger, hvis det er vurderet nødvendigt, og/eller c) i særlige situationer undtagelsesbestemmelser i databeskyttelsesforordningen (EU2016/679) artikel 49, herunder gennem dit samtykke og/eller til opfyldelse af en kontrakt.

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, som de er indsamlet til eller så længe de er nødvendige for at overholde gældende lov, f.eks. regnskabsloven og forsikringsaftaleloven. 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, dog ikke mere end 10 år.

## 7 SÆRLIGT VEDRØRENDE OPTAGELSE AF TELEFONSAMTALER

SOS optager telefonsamtaler med henblik på at dokumentere aftaler og til brug for kvalitetssikring og træning.

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

SOS' legitime interesser, som begrunder behandlingen efter artikel 6, stk. 1, litra f, er navnlig at kunne behandle klager og kunne dokumentere indgåede aftaler.

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 6 måneder til dokumentationsformål og i 3 måneder, når formålet er til forbedring af kvaliteten af vores arbejde og træning. En optagelse vil imidlertid kunne blive gemt i en længere periode, hvis der opstår et konkret behov herfor.

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.

## **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 eller henvendelse, 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: <https://www.sos.eu/da/til-dig/selvbetjening/#dine-personoplysninger>

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

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

SOS International A/S, Arne Jacobsens Allé 7, 2300 København S. CVR: 17013718.  
Telefonnummer: 7010 5055.