

Behandling av personopplysninger i SOS Vei hjelp (Mobility – Norway)

1 BEHANDLING AV DINE PERSONOPPLYSNINGER

SOS Vei hjelp AS ("SOS") er en av Nordens største vei hjelpsleverandører. Vi har både direkte avtaler med bileiere, og vi opptre som underleverandør til forsikringsselskap, for bilfabrikkers mobilitetsprogram og for medlemsorganisasjoner. Via våre døgnåpne alarmsentraler er vi parat til å assistere norske bileiere både i inn- og utland. Vi har tilknyttet et omfattende nettverk med assistanseselskap i Norge, Norden og Europa. Vi tilstreber å yte den beste service til våre kunder og sluttbrukere.

SOS henter inn og behandler en rekke opplysninger om deg når vi behandler dine saker og henvendelser. Formålet med behandlingen av opplysninger om deg er å gi deg vei hjelpsassistanse i henhold til din avtale om vei hjelp. Når vi behandler opplysningene dine i forbindelse med assistansesaker, er det vi som er ansvarlige for dataene.

Hvis du har opprettet en vei hjelpsavtale gjennom forsikringsselskapet ditt eller en annen vei hjelpsleverandør, og har spørsmål vedrørende behandling av personopplysninger i forbindelse med avtalen, ber vi deg ta kontakt med forsikringsselskapet ditt eller vei hjelpsleverandøren.

2 HVILKE OPPLYSNINGER BEHANDLER 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, som vi samarbeider med som blant annet bilregisteret, vei hjelpsstasjoner og verksteder, transportselskaper, IT-leverandører, leverandører i økosystemet for kjøretøydata og andre samarbeidspartnere i vårt leverandørnettverk. Dessuten utveksler vi opplysninger med forsikringsselskapet ditt eller annen vei hjelpsleverandør i den grad det er nødvendig for å kunne behandle saken din. I tillegg kan vi dele opplysninger om deg til andre 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 og personnummer som blant annet:

- (i) Kontaktopplysninger, inkludert navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse og kontaktopplysninger om medpassasjerer
- (ii) Opplysninger om din vei hjelpsavtale
- (iii) Førerkort
- (iv) Fødselsnummer
- (v) Bankopplysninger
- (vi) Opplysninger om påløpte utgifter i saken din
- (vii) Opplysninger om bilen din, inkludert registreringsnummer og chassisnummer
- (viii) Data fra din tilkoblede bil, herunder feilkoder og varsellamper på instrumentpanelet

- (ix) Opplysninger om leverte veihjelpstjenester, f.eks. årsak til driftsstopp/skade, skadested, berging og videre reise
- (x) Opplysninger som sendes fra din telefon når du bruker SOS' veihjelp-app. Dette kan f.eks. være geografiske opplysninger osv.
- (xi) Opptak av dine telefonsamtaler med SOS og transkribering av disse
- (xii) Opplysninger om statsborgerskap og bilde (f.eks. kopi av pass)

3 HVA BRUKES OPPLYSNINGENE TIL?

Formålet med behandlingen av opplysninger om deg er å:

- (i) Levere veihjelpsassistanse til deg i henhold til din veihjelpsavtale
- (ii) Dokumentere inngåtte avtaler mellom deg og SOS Veihjelp
- (iii) Gjennomføre kvalitetssikring og opplæring
- (iv) Gjennomføre fakturering og regnskapsføring
- (v) Utføre kostnadskontroll ved faktureringen i din sak
- (vi) Utarbeide statistikk og annen rapportering
- (vii) Håndtere klagesaksbehandling vedrørende SOS' assistansetjenester
- (viii) Sikre kvalitet av vårt arbeide og dokumentere inngåtte avtaler under vår telefonsamtale
- (ix) Håndtere henvendelser fra offentlige myndigheter relatert til saken din
- (x) Overholde kravene i hvitvaskingslovgivningen, sanksjoner og annen relevant lovgivning.
- (xi) Utvikle og benytte programvareløsninger, herunder for å optimalisere eller automatisere arbeidsprosesser, forbedre tjenester og tekniske løsninger. Dette omfatter bruk av data for å sikre at løsninger fungerer korrekt, er sikre og i samsvar med gjeldende regelverk.

4 BEHANDLINGSGRUNNLAGET

Når SOS mottar og gjennomfører din assistansesak, behandler vi opplysningene dine med hjemmel i personvernforordningens artikkel 6 nr. 1 bokstav a, b, c, d og f, og art 87 og personopplysningsloven § 12, avhengig av den typen tjeneste som er levert. SOS Veihjelps lovmessige interesser, som begrunner behandlingen etter artikkel 6, stk. 1, litra f er for å kunne behandle klager, ivareta våre økonomiske interesser, kvalitetssikring, samt utvikle og anvende programvareløsninger.

Behandlingen av data fra din tilkoblede bil, inkludert feilkoder og varsellamper på instrumentpanelet, utføres basert på ditt uttrykkelige samtykke, i samsvar med artikkel 9(2)(a) i EUs personvernforordning (GDPR).

5 OVERFØRINGER TIL TREDJELAND

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 standardbeskyttelsesklausuler inkludert bruk av ytterligere tiltak hvis det anses nødvendig og/eller c) i spesielle situasjoner i artikkel 49 stk. 1, litra b. i EUs personvernforordning (GDPR)(EU2016/679).

Når overføringer gjøres på grunnlag av EU-kommisjonens standardklausuler, vil de være underlagt passende sikkerhetstiltak som beskrevet i standardklausulene her: 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 HVORDAN BESKYTTER VI OPPLYSNINGENE DINE?

SOS International er ISO-sertifisert. I SOS International er vi svært fokusert på kvalitet og informasjonssikring, og sikrer gjennom det at dine personopplysninger er beskyttet. Vi er stolte av våre akkrediteringer og sertifiseringer som blant annet ISO-27001 for informasjonssikkerhet og ISO-27701 (håndtering av personverninformasjon).

Vi har iverksatt både tekniske og organisatoriske sikringstiltak for å beskytte dine personopplysninger mot utilsiktet tap, endring, destruksjon, og mot at uvedkommende får kjennskap til personopplysningene eller at det behandles i strid med loven. Våre sikkerhetsprosedyrer revideres fortløpende i takt med den teknologiske utviklingen.

8 DINE RETTIGHETER

Du har ikke plikt til å dele opplysningene dine med SOS Vei Hjelp. 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 har gitt samtykke til behandling av data fra din tilkoblede bil, har du rett til å trekke tilbake ditt samtykke. Etter samtykket er trukket tilbake, vil SOS opphøre med behandlingen.

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 Vei Hjelp via denne lenken <https://www.sos.eu/no/juridisk/innsyn-i-personopplysninger/>

Du kan klage på vår behandling av opplysningene dine til Datatilsynet. Du finner Datatilsynets kontaktopplysninger på www.datatilsynet.no

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

SOS Veihjelp AS, Lysaker Torg 5, 5. etasje 1366 Lysaker, Norge. Organisasjonsnummer: 913 642 457. Kundeservice: +47 915 09 505.