

Information om hur Folksam behandlar dina personuppgifter

Folksam bedriver en försäkringsverksamhet som i stor utsträckning är reglerad i lag och vi står under Finansinspektionens tillsyn. När vi tillhandahåller försäkringar behöver vi behandla personuppgifter. Denna information syftar till att förklara hur vi behandlar personuppgifter.

Personuppgifter är uppgifter som direkt eller indirekt kan kopplas till dig som person. Vi på Folksam värnar om din personliga integritet och vill att du ska vara trygg i hur vi hanterar dina uppgifter. Du ska veta vilka uppgifter som vi inhämtar och varför, hur vi använder dem och vilka rättigheter du har. Informationen gäller för dig som är kund hos oss eller berörs av våra tjänster, besöker våra digitala kanaler eller på annat sätt kommer i kontakt med oss, till exempel via vår kundservice.

Det är viktigt att du läser och förstår denna information innan du använder våra tjänster. Om du har några frågor kring hur dina personuppgifter behandlas, kan du kontakta oss via kontaktuppgifterna som du finner nedan.

Översikt över vår information till dig

1. Vilket bolag ansvarar för behandlingen av dina personuppgifter?
2. Varför behandlar vi dina personuppgifter och vilken rättslig grund stödjer vi oss på?
3. Vilka kategorier av personer och personuppgifter behandlar vi?
4. Varifrån inhämtar vi personuppgifter?
5. Gemensam behandling av personuppgifter.
6. Vem kan vi lämna ut personuppgifter till?
7. Automatiserat beslutsfattande och profilering.
8. Cookies och liknande tekniska lagringsmedel.
9. Hur länge sparar vi dina personuppgifter?
10. Överföringar av personuppgifter.
11. Dina rättigheter och klagomål.
12. Kontaktuppgifter till oss.
13. Särskilt om behandling hos Folksam Service AB.
14. Särskilt om behandling av kontaktpersoner i företag.
15. Särskilt om behandling i vår tjänst Försäkringskontrollen.
16. Särskilt om inspelning av telefonsamtal.

1. Vilket bolag ansvarar för behandlingen av dina personuppgifter?

Folksam är ett varumärke. När vi använder namnet Folksam i denna information, avses följande Folksamföretag.

Folksam ömsesidig sakförsäkring, organisationsnummer 502006-1619
 Folksam ömsesidig livförsäkring, organisationsnummer 502006-1585
 Folksam Fondförsäkringsaktiebolag, organisationsnummer 516401-8607
 Folksam Tjänstepension AB, organisationsnummer 559337-6741

Ansvarig för behandlingen av dina personuppgifter är det Folksamföretag som du har avtal med eller som annars ansvarar för den försäkring som gäller för dig. Uppgift om detta hittar du i ditt försäkringsbesked.

För viss personuppgiftsbehandling har Folksam och bolag i Folksamgruppen ett gemensamt ansvar.

2. Varför behandlar vi dina personuppgifter och vilken rättslig grund stödjer vi oss på?

Vi behandlar dina personuppgifter för att kunna tillhandahålla försäkringar och tillhörande tjänster på ett tryggt och säkert sätt.

Vi behandlar huvudsakligen dina personuppgifter för att det är nödvändigt för att uppfylla våra åtaganden mot dig enligt försäkringsavtalet, för att vi har rättsliga förpliktelser eller undantagsvis för känsliga personuppgifter, för att fastställa, fullgöra eller försvara rättsliga anspråk i försäkringsverksamheten.

Vi kan också i vissa fall – när vi har ett berättigat intresse – behandla dina personuppgifter med stöd av en så kallad intresseavvägning. En behandling får då endast ske om Folsams intresse av att behandla uppgifter anses väga tyngre än den registrerades intresse.

I något enstaka fall inhämtar vi ditt samtycke till behandlingen, exempelvis för att lämna ut dina kontaktuppgifter, i det fall du exempelvis skulle vara intresserad av en kontakt med någon samarbetspartner till oss. När vi använder samtycke som rättslig grund, informerar vi dig om detta i samband med att vi ber om ditt samtycke.

Vi behandlar dina personuppgifter för följande ändamål

- Förbereda försäljning och rådgivning om försäkring och tillhörande tjänster.
- Ingå, administrera och fullgöra avtal om försäkring och tillhörande tjänster.
- Reglera försäkringsfall och hantera ersättningar under försäkringsavtalet.
- Bedriva forskning i skadeförebyggande syfte inom trafiksäkerhet och idrottskador samt främja skadeförebyggande åtgärder i allmänhet.
- Riskhantering, framtagande av premietariffer, försäkringsvillkor och återförsäkring.
- Följa lagar och regler som gäller i vår verksamhet.
- Ge dig riktade marknadsföringserbjudanden om försäkringar och tillhörande tjänster.
- Utveckla och förbättra våra produkter och tjänster, både befintliga och nya.
- Säkerställa informations- och IT-säkerheten i våra system.
- I vart och ett av ovanstående ändamål ingår alltid att ta fram den statistik som vi behöver i verksamheten.

Förbereda försäljning och rådgivning om försäkring och tillhörande tjänster

Vi behandlar dina personuppgifter för att kunna lämna råd om försäkringar och tillhörande tjänster samt för att förbereda avtal med dig, exempelvis när du ringer till kundservice, när du begär offert från oss eller om vi har ett möte om försäkringsrådgivning med dig. Vi behandlar då dina personuppgifter för att på din begäran kunna sända ut en offert och för att i samband med rådgivning kunna bedöma vilka försäkringar och tillhörande tjänster som är lämpliga för dig. Vi behöver också behandla dina personuppgifter för att kunna beräkna och lämna dig uppgift om premie för en försäkring. Vi behandlar även dina personuppgifter för att dokumentera den rådgivning vi ger.

Vår rättsliga grund för ovan behandlingar är att förbereda och fullgöra avtal och fullgöra rättsliga förpliktelser. Om personuppgifterna är känsliga, behandlar vi dina personuppgifter för att fastställa, göra gällande och försvara rättsliga anspråk samt för att vår behandling är nödvändig för att vi ska kunna fullgöra de skyldigheter som vi har i egenskap av försäkringsbolag inom områdena social trygghet och socialt skydd.

Ingå, administrera och fullgöra avtal om försäkring och tillhörande tjänster

När du ansöker om försäkring behöver vi behandla dina personuppgifter för att kunna ingå och sedan fullgöra avtalet vi ingår. Inför avtalets ingående gör vi en riskbedömning och räknar ut ett pris för försäkringen. I vissa fall har vi en skyldighet enligt lag att bevilja en ansökan om försäkring medan vi i andra fall har rätt att avslå en ansökan.

När du vill teckna en livförsäkring eller sjukförsäkring, kan vi först behöva göra en bedömning av din hälsa. Du får då lämna in en hälsodeklaration samt en fullmakt så att vi får rätt att inhämta hälsodata från dina journalhandlingar. Dessa uppgifter ligger bland annat till grund för premieberäkningen och för vår bedömning av om du kan meddelas försäkringen.

Om vi har ingått ett grupp-försäkringsavtal med en organisation är vi skyldiga enligt lag att informera om och erbjuda dig som tillhör organisationen anslutning till försäkringen. Vi behöver också behandla personuppgifter när en arbetsgivare tecknat försäkring hos oss för sina anställda, till exempel på grund av kollektivavtalad försäkring.

När vi har ingått ett avtal behöver vi kunna sända dig försäkringsinformation, erbjudanden om förnyelse av försäkringen och i övrigt tillhandahålla dig information om försäkringen. Vi kan även behöva lämna rådgivning och på din begäran ändra omfattning av försäkringen. I de enstaka fall vi misstänker oegentligheter har vi också rätt att göra polisanmälan om försäkringsbedrägeri.

Vår rättsliga grund för ovan behandlingar är att förbereda och fullgöra avtal och fullgöra rättsliga förpliktelser. Om försäkringarna är kollektivavtalsgrundade, behandlar vi också personuppgifter på grund av skyldigheter inom arbetsrätten och områdena social trygghet och socialt skydd. Om personuppgifterna är känsliga behandlar vi dina personuppgifter för att fastställa, göra gällande och försvara rättsliga anspråk samt för att vår behandling är nödvändig för att vi ska kunna fullgöra de skyldigheter som vi har i egenskap av försäkringsbolag inom områdena social trygghet och socialt skydd.

Reglera försäkringsfall och hantera ersättningar under försäkringsavtalet

Vi behandlar dina uppgifter när vi reglerar försäkringsfall och hanterar ersättningar under försäkringsavtalet. I samband med detta kan vi också komma att hantera uppgifter om personer som är drabbade, vållande, vittnen eller på annat sätt relaterade till en skada, hur skadan uppstod och de förhållanden som rådde. Beroende på vad det är för försäkring och vad det är fråga om för skada kan vi även behöva inhämta hälsouppgifter. Hanteringen av försäkringsfall innefattar att bedöma om din anmälan om skada uppfyller villkoren för att få ersättning under försäkringsavtalet och att förebygga, utreda och avvärja bedrägerier.

Vi använder oss också av ett för försäkringsbranschen gemensamt skadeanmälningsregister (GSR). Detta register innehåller vissa uppgifter om skadan samt uppgift om vem som begärt ersättning och används endast i samband med skadereglering. Det innebär att vi får reda på om du tidigare anmält skada hos annat försäkringsbolag. Ändamålet med GSR är att tillhandahålla ett underlag till försäkringsföretag för att identifiera oklara försäkringsfall. Därigenom kan vi motverka utbetalning av ersättningar som baseras på oriktiga uppgifter. Uppgifterna kan även användas i oidentifierad form för statistiska ändamål.

Personuppgiftsansvarig för GSR är Skadeanmälningsregister (GSR) AB, Box 24171, 104 51 Stockholm. Se www.gsr.se för mer information om den behandling av uppgifter som förekommer i registret.

I syfte att bekämpa försäkringsrelaterad brottslighet och stödja försäkringsbolagens utredningsverksamhet avseende oklara försäkringsfall kan uppgifter komma att lämnas för behandling till Larmtjänst AB (Larmtjänst). Uppgifterna gäller stöldanmält samt eftersökt gods.

Personuppgiftsansvarig för Larmtjänst är Larmtjänst AB, Box 24 158, 104 51 Stockholm. För närmare information om Larmtjänst och behandling av personuppgifter se www.larmtjanst.se.

Vår rättsliga grund för att hantera försäkringsfall är att förbereda och fullgöra avtal och fullgöra rättsliga förpliktelser. Om personuppgifterna är känsliga behandlar vi dina personuppgifter för att fastställa, göra gällande och försvara rättsliga anspråk samt för att vår behandling är nödvändig för att vi ska kunna fullgöra de skyldigheter som vi har i egenskap av försäkringsbolag inom områdena social trygghet och socialt skydd. Behandlingen hos det gemensamma skaderegistret och Larmtjänst är nödvändig för ändamål som rör den personuppgiftsansvariges eller en tredje parts berättigade intressen.

Bedriva forskning i skadeförebyggande syfte inom trafiksäkerhet och idrottsskador samt främja skadeförebyggande åtgärder i allmänhet

Vi behandlar personuppgifter för att kunna förebygga och minska mängden skador. Vi kan i det sammanhanget också erbjuda olika skadeförebyggande tjänster, till exempel larm.

Vi bedriver också forskning i skadeförebyggande syfte inom trafiksäkerhet och idrottsskador. Detta gör vi genom att analysera hur skador inom dessa försäkringar uppstår och vilka åtgärder som är effektiva för att minska sannolikheten att skador inträffar.

Vår rättsliga grund för behandlingarna är den samma som för övriga behandlingar som vi redogjort för, eftersom framtagande av statistik för vårt skadeförebyggande arbete och vår vetenskapliga forskning alltid ingår som ett naturligt led i alla våra ändamål med att behandla personuppgifter. Vi har också godkännande från etikprövningsnämnd att bedriva vår forskning. Den rättsliga grunden för att sända dig erbjudanden om skadeförebyggande åtgärder är vårt berättigade intresse.

Riskhantering, framtagande av premietariffer, försäkringsvillkor och återförsäkring

Folksam behöver kunna bedöma risken i sin verksamhet för att beräkna och fastställa försäkringspremier och försäkringsvillkor och för att förebygga och minska antalet skador. Vi måste i vissa fall även teckna så kallade återförsäkringar vilket innebär att vi tar en försäkring hos ett återförsäkringsbolag för att på så sätt minska risken i vår verksamhet.

Vår rättsliga grund för ovan behandlingar är att fullgöra rättsliga förpliktelser. Om personuppgifterna är känsliga behandlar vi dina personuppgifter för att fastställa, göra gällande och försvara rättsliga anspråk.

Följa lagar och regler som gäller i vår verksamhet

För att kunna följa gällande lagar och regler som är tillämpliga på försäkringsverksamhet är vi ibland tvungna att behandla personuppgifter. Följande exempel kan nämnas:

- Vi är skyldiga att i vissa fall lämna kontrolluppgifter avseende dig och dina försäkringar till Skatteverket.
- Vi är skyldiga att föra ett register över kundklagomål.
- Vi är skyldiga att registrera inträffade incidenter.
- Vi är skyldiga att redovisa vissa uppgifter till Skatteverket för att amerikanska federala skattemyndigheten (IRS) ska få uppgifter om amerikanska personers tillgångar och kapitalinkomster utanför USA.
- Vi är skyldiga att vidta åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Vår rättsliga grund för dessa behandlingar är att fullgöra rättsliga förpliktelser. Om personuppgifterna är känsliga behandlar vi dina personuppgifter för att vi ska kunna fullgöra de skyldigheter som vi har i egenskap av försäkringsbolag inom områdena social trygghet och socialt skydd.

Ge dig riktade marknadsföringserbjudanden om försäkringar och tillhörande tjänster

Såsom de flesta företag gör kan vi komma att kontakta dig bland annat via e-post, sms eller post för att erbjuda kompletterande försäkringar och tillhörande tjänster som vi tror kan vara av intresse för dig. Vi samlar in och analyserar personuppgifter för att skicka försäkringsrelaterad kommunikation och andra meddelanden som kan vara användbara för dig. De personuppgifter vi använder om dig är huvudsakligen uppgifter som du eller den som har tecknat försäkringen har lämnat till oss. Vi inhämtar även uppgifter från andra källor, till exempel via cookies om du har samtyckt till cookies på vår webbplats och från informationstjänster för information om tillgångar som kan försäkras, samt skapar egna uppgifter så som kundgrupper och profiler. Läs mer om profilering nedan.

Om du inte vill ha marknadsföring från oss kan du kontakta Kundenservice eller tacka nej genom att ändra dina inställningar på Mina sidor.

I begränsad utsträckning kan vi sända direktmarknadsföring till en person som inte är kund hos oss. Vi hämtar då en adress från allmänt tillgängliga källor där man får hämta uppgifter för direktmarknadsföringsändamål och uppgifterna sparas enbart i tre månader från kampanjtidsläppet. Om du har bett om att inte bli kontaktad för marknadsföring i publika register så respekteras det.

Den rättsliga grunden för ovan behandlingar är vårt berättigade intresse.

Utveckla och förbättra våra produkter och tjänster, både befintliga och nya

På Folksam strävar vi ständigt efter att förbättra våra produkter och erbjudandena, förenkla för våra kunder och ha en konkurrenskraftig prissättning. För att åstadkomma det behöver vi göra olika slags analyser och ta fram statistik baserat på kunddata. För detta ändamål använder vi uppgifter som vi har internt. Vi inhämtar även uppgifter från offentliga register och leverantör av informationstjänster. Vi använder både faktiska uppgifter, som till exempel uppgift om våra kunder bor i villa eller bostadsrätt, och skattade uppgifter, som till exempel uppgift om hur sannolikt det är att våra kunder kommer att flytta. Vi använder även uppgifter från användare av Folksams webbplats och uppgifter från omdömen om oss som vi bett våra kunder att lämna.

Den rättsliga grunden för dessa behandlingar är Folksams berättigade intresse av att behandla dina personuppgifter för att utföra marknads- och kundanalyser för affärsutveckling och för att förbättra vårt produktutbud.

Säkerställa informations- och IT-säkerheten i våra system

Vi behandlar dina personuppgifter för att kunna säkerställa skyddet för dina personuppgifter i våra system. Det gör vi genom exempelvis test, loggning, säkerhetskopiering och utredning av säkerhetsincidenter. Detta utgör en teknisk och organisatorisk åtgärd för att skydda personuppgifterna enligt dataskyddsförordningen.

3. Vilka kategorier av personer och personuppgifter behandlar vi?

Dina personuppgifter är viktiga att behandla för att vi ska kunna tillhandahålla dig försäkring och tillhörande tjänster samt för att anpassa vår rådgivning till dina behov. Vilka uppgifter vi inhämtar beror på vilken försäkring eller tjänst vi avtalar om.

Om du inte själv har ingått avtal med oss kan du ändå finnas registrerad hos Folksam.

Det gäller exempelvis om du

- varit i kontakt med oss
- omfattas av försäkring som har tecknats av din arbetsgivare, ditt fackförbund eller din idrottsorganisation
- fått ersättning i samband med ett försäkringsfall
- är skadevällare eller vittne i ärende där vi har utbetalat försäkringsersättning eller om du annars är medförsäkrad eller förmånstagare
- är kontaktperson hos något företag som har försäkring hos oss
- är vårdnadshavare, god man, förvaltare, fullmaktshavare eller på annat sätt företräder någon som har försäkring hos oss

Du finns också registrerad om någon har gett dig behörighet att se hens försäkringar på Mina sidor. De uppgifter som behandlas är namn, adress och personnummer samt kontaktuppgifter om du lämnat sådana på Mina sidor. Vi behandlar dina uppgifter för att hantera fullmaktsgivarens instruktioner enligt fullmakten (dvs. ge dig behörighet att se hens försäkringar).

De personuppgifter vi behandlar kan delas in i följande kategorier:

- Identifieringsuppgifter, såsom namn, kundnummer, personnummer eller samordningsnummer.
- Kontaktuppgifter, såsom namn, adress, telefonnummer eller e-postadress.
- Försäkringsuppgifter och ekonomisk information, såsom uppgifter om försäkrade personer eller försäkrade föremål, premier, inkomstuppgifter, skadeuppgifter, hushållsuppgifter, uppgifter om medförsäkrade eller förmånstagare.
- Betalningsuppgifter, såsom premier, kontouppgifter, uppgift om betalare, aviseringar eller påminnelser.
- Uppgifter som krävs enligt lag, såsom skattememvist, uppgifter som krävs för grundläggande kundkännedom och bekämpning av penningtvätt eller terrorism.

- Känsliga uppgifter, såsom uppgifter om hälsa eller tillhörighet till försäkrad grupp som exempelvis kan vara en fackförening eller en hälsoorganisation i de fall behandlingen är nödvändig i försäkringsverksamheten.
- Uppgifter om brott, såsom vid anmälningar av misstänkta försäkringsbedrägerier eller vid krav mot skadevällare.
- Uppgifter om kommunikation, såsom e-post, chatt och meddelanden, IP-adress, inspelade telefonsamtal, inkomna handlingar och bilder och statistik kring användning av våra digitala tjänster.
- Uppgifter om personliga förhållanden, såsom åldersgrupp, livsfas, boendetyper, fordonsinnehav, företagsengagemang, sparpotential och preferenser.

Dina personuppgifter behandlas med sekretess i enlighet med våra etiska regler. Vi har också vissa skyldigheter enligt lag att upprätthålla sekretess, exempelvis får vi enligt lag inte lämna ut uppgift till någon om att hen är förmånstagare.

4. Varifrån inhämtar vi personuppgifter?

Uppgifter hämtas in från dig, men också från externa källor, till exempel från:

- Organisationer eller arbetsgivare som tecknat försäkringar som gäller för dig.
- Annan försäkringsgivare som tillsammans med oss är involverad i samma skada.
- A-kassor som vi samarbetar med avseende försäkringar.
- Allmänt tillgängliga källor, såsom folkbokföringsregister, vägtrafikregister, fastighetsregister, EU:s sanktionslistor och kreditupplysningsregister.
- Leverantör som tillhandahåller informationstjänster, såsom information om livsfas, boendetyper, fordonsinnehav och företagsengagemang.
- Genom cookies (se mer under avsnitt 8 "Cookies och liknande tekniska lagringsmedel").

Vissa uppgifter, såsom kundnummer och uppgift om dina preferenser, skapas av oss.

5. Gemensam behandling av personuppgifter

Adresser och kontaktuppgifter

Folksam tillsammans med Folksam LO Tjänstepension AB, organisationsnummer 516401-6619, KPA Tjänstepensionsförsäkring AB, organisationsnummer 516401-6544, KPA Pensionservice AB, organisationsnummer 556569-1077, och Folksam Service AB, organisationsnummer 556267-0843, har ett gemensamt ansvar för behandling av din adress och dina kontaktuppgifter. Behandlingen görs gemensamt för att

- förenkla inhämtning av namn och adress och andra uppgifter från statens person och adressregister (SPAR).
- effektivt hantera aviseringar från SPAR som innehåller bland annat automatiska adressändringar och uppgifter om dödsfall.
- förenkla telefonnummersättning och aktualisering av telefonnummer från teleoperatörer.
- vara bolagens gemensamma källa för adresser och kontaktuppgifter.

Uppgifterna samlas in från dig och från allmänt tillgängliga adresskällor.

Vår rättsliga grund för dessa gemensamma behandlingar är en intresseavvägning där vårt intresse av att behandla dina personuppgifter gemensamt väger tyngre än den registrerades intresse av att uppgifterna skulle behandlas enskilt, eftersom vi bedriver vår verksamhet samordnat och har behov av en effektiv och rationell hantering av kontaktuppgifter till alla registrerade i försäkringsverksamheten på ett enhetligt sätt.

Se också övrig information om mottagare av uppgifterna, överföringar, bevarande av uppgifterna, dina rättigheter och kontaktuppgifter.

Kundservice och försäkringsadministration

Folksam och Folksam LO Tjänstepension AB, organisationsnummer 516401-6619, har ett gemensamt ansvar för behandling av enkla och grundläggande uppgifter om dig, dina försäkringar och ersättningar. Det avser uppgifter såsom namn, personnummer, civilstånd och kontaktuppgifter, uppgifter om medförsäkrade, förmånstagare, grundläggande enkla försäkringsuppgifter såsom att skada är anmäld och behandlas, uppgift om du omfattas av gruppförsäkring, betalningsuppgifter, vår bedömning av ditt behov av försäkringar, den servicenivå du fått och eventuellt reklamspår. Behandlingen görs gemensamt för att våra medarbetare och särskilt vår kundservice snabbt och enkelt ska kunna ge dig högsta möjliga och lämpliga servicegrad för vår samordnade rådgivning till dig och för att du, när du kontaktar oss, ska kunna få information, samordnad hantering av dina försäkringar, information och erbjudanden som är anpassade till ditt behov och befintliga innehav av försäkringar och tillhörande tjänster.

Vi behandlar också uppgifterna gemensamt för att du exempelvis på Mina Sidor ska få en tydlig och komplett information om försäkringsskyddet för dig och ditt hushåll.

Vår gemensamma kundservice och våra erbjudanden baseras till viss del på allmän marknadsstatistik som vi tillämpar i våra erbjudanden till dig, bland annat statistik om olika bostadsområden. Kundkommunikationen bygger också till viss del på det vi inhämtat i samtal med dig eller när du besökt oss via vår webb. Vi har på basis av detta gjort en sammantagen bedömning om ditt behov av service, försäkringar och tillhörande tjänster.

Vår rättsliga grund för dessa gemensamma behandlingar är en intresseavvägning där vårt intresse av att behandla dina personuppgifter gemensamt väger tyngre än den registrerades intresse av att uppgifterna skulle behandlas enskilt, eftersom vi bedriver vår verksamhet samordnat och har behov av en effektiv, enhetlig och rationell hantering av information om våra kunder i försäkringsverksamheten. När det gäller vår rådgivning och information har vi också rättsliga förpliktelser att iakttä.

Se också övrig information om varifrån uppgifter inhämtas, mottagare av uppgifterna, överföringar, bevarande av uppgifterna, dina rättigheter och kontaktuppgifter.

Marknadsföring

Folksam har för direktmarknadsförings- och kampanjämdamål ett gemensamt ansvar för behandling av enkla och grundläggande uppgifter om dig som är kund och dina försäkringar. Det avser uppgifter såsom namn, personnummer, civilstånd och kontaktuppgifter, uppgifter om medförsäkrade och grundläggande enkla försäkringsuppgifter. Vår gemensamma marknadsföring baseras till viss del på allmän marknadsstatistik som vi tillämpar i våra erbjudanden till dig, bland annat statistik om olika bostadsområden. Kundkommunikationen bygger också till viss del på det vi inhämtat i samtal med dig eller när du besökt oss via vår webb. Vi har också på basis av detta gjort en sammantagen bedömning om ditt behov av försäkringar och tillhörande tjänster.

Behandlingen görs gemensamt för att sända dig som är kund kompletterande erbjudanden avseende Folksam försäkringar och tillhörande tjänster. I den gemensamma behandlingen ingår också att registrera en begärd spår mot direktmarknadsföring.

Vår rättsliga grund för dessa gemensamma behandlingar är en intresseavvägning där vårt intresse av att behandla dina personuppgifter gemensamt väger tyngre än den registrerades intresse av att uppgifterna skulle behandlas enskilt, eftersom vi bedriver vår verksamhet samordnat och har behov av en effektiv, enhetlig och rationell hantering av information om och marknadsföring till våra kunder i försäkringsverksamheten.

Se också övrig information om varifrån uppgifter inhämtas, mottagare av uppgifterna, överföringar, bevarande av uppgifterna, dina rättigheter och kontaktuppgifter.

Individuell tjänstepensionsplan

Om du omfattas av Folksam Plan, en kapitalförsäkring eller tjänstepensionsförsäkring som din arbetsgivare tecknat, är Folksam ömsesidig livförsäkring, Folksam Tjänstepension AB och Folksam Fondförsäkringsaktiebolag gemensamt ansvariga för viss behandling av dina personuppgifter med anledning av dessa försäkringar. Det gemensamma ansvaret avser den behandling som är nödvändig för den gemensamma administrationen av försäkringarna vilket innebär gemensam riskprövning, gemensam fakturering av premier, gemensam information om försäkringarna och samordnade utbetalningar. Att ta fram statistik ingår i alla ovan angivna ändamål.

Vår rättsliga grund för ovan behandlingar är att förbereda och fullgöra avtal om Folksam Plan och fullgöra rättsliga förpliktelser. Om personuppgifterna är känsliga behandlar vi dina personuppgifter för att fastställa, göra gällande och försvara rättsliga anspråk samt för att vår behandling är nödvändig för att vi ska fullgöra de skyldigheter som vi har i egenskap av försäkringsbolag inom områdena social trygghet och socialt skydd.

Se också övrig information om varifrån uppgifter inhämtas, mottagare av uppgifterna, överföringar, bevarande av uppgifterna, dina rättigheter och kontaktuppgifter.

Kooperativa tjänstepensioner

Folksam samt Folksam Service AB och KPA Pensionservice AB har gemensamt personuppgiftsansvar när det gäller viss administration av tjänstepensioner under gällande kollektivavtal, pensionsreglementen och särskilda avtal för arbetsgivare inom den kooperativa sektorn. Den gemensamma hanteringen av pensionsavtalen avser nödvändiga uppgifter för anslutning till aktuell pensionsplan, fakturering av pensionsavsättningar, avgifter och premier, den gemensamma och samordnade informationen till alla berörda anställda om kooperativa tjänstepensioner samt den samordnade utbetalningen av tjänstepensionerna.

Vår rättsliga grund för ovan behandlingar är att förbereda och fullgöra avtal om tjänstepensioner under gällande kollektivavtal, pensionsreglementen och särskilda avtal för arbetsgivare inom den kooperativa sektorn samt fullgöra rättsliga förpliktelser. När försäkringarna är kollektivavtalsgrundade behandlar vi personuppgifter på grund av skyldigheter inom social trygghet och socialt skydd. Om personuppgifterna är känsliga behandlar vi dina personuppgifter för att fastställa, göra gällande och försvara rättsliga anspråk samt för att vår behandling är nödvändig för att vi ska fullgöra de skyldigheter som vi har i egenskap av försäkringsbolag inom områdena social trygghet och socialt skydd.

Se också övrig information om varifrån uppgifter inhämtas, mottagare av uppgifterna, överföringar, bevarande av uppgifterna, dina rättigheter och kontaktuppgifter.

6. Vem kan vi lämna ut personuppgifter till?

För att kunna leverera våra försäkringar och tillhörande tjänster och för att följa lagar och regler, behöver vi ibland dela dina personuppgifter med andra, exempelvis andra försäkringsbolag eller myndigheter. Vidare anlitar vi underleverantörer inom olika områden, exempelvis leverantörer av tjänster inom IT, arkivering, reparation, godshandling och värdering av föremål. De kan i vissa fall behandla personuppgifter för vår räkning och är då så kallade personuppgiftsbiträden till oss. Personuppgiftsbiträden får bara behandla personuppgifter för vår räkning och på de villkor och instruktioner som vi anger. Vi ansvarar för och ställer samma sekretess- och säkerhetskrav på våra underleverantörer som när vi själva behandlar dina personuppgifter.

Vi kan därför dela personuppgifter om dig med bland annat:

- andra försäkringsbolag, Trafikförsäkringsföreningen och återförsäkringsbolag när dessa på grund av försäkring eller lag också har ansvar,
- arbetsgivare och organisationer som har tecknat försäkring som gäller för dig, om det är nödvändigt på grund av avtalet,
- myndigheter när de har stöd i lag för att hämta uppgifter om dig, eller i de fall vi själva har rätt eller skyldighet att lämna uppgifter, vilket exempelvis krävs enligt lag om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism eller för att lämna kontrolluppgifter,
- andra försäkringsbolag eller kreditupplysningsbolag om det är nödvändigt för våra utredningar vid oklara försäkringsfall, och då enligt gällande riktlinjer för detta,
- Larmtjänst AB för att återfinna stulna föremål,
- GSR AB för att förhindra att flera försäkringsbolag i strid med gällande försäkringsvillkor betalar ut ersättning för samma skada,
- försäkringsförmedlare och andra som har fullmakt från dig att ta emot information om dig och dina försäkringar,
- underleverantörer som vi har avtal med och ansvar för, och
- domstolar och försäkringsnämnder i händelse av tvist eller annan prövning.

Vi kan i vissa fall även dela personuppgifter med leverantör eller samarbetspartner om du har samtyckt till att vi delar uppgifterna. Till exempel kan vi dela personuppgifter om dig till Verisure Sverige AB och Verisure Sales Sverige AB (Verisure). Personuppgifter som vi kan dela till Verisure är namn, adress, telefonnummer och e-postadress. Delning sker endast efter att du har samtyckt till att vi delar dessa uppgifter till Verisure i syfte att de ska kunna kontakta dig för att erbjuda en kostnadsfri säkerhetsgenomgång och köp av hemlarm. Du kan när som helst ta tillbaka ditt samtycke genom att kontakta oss via kundservice. Vi kontaktar då Verisure och ber dem att ta bort dina uppgifter. Vi kan även i samband med skadereglering dela ditt personnummer till en optiker för att få rätt prisuppgift på skadade glasögon om du har samtyckt till detta. Om du skulle ångra dig kan du när som helst kontakta oss och ta tillbaka ditt samtycke.

Vi kan även lämna ut personuppgifter avseende tecknade vårdförsäkringar till Statistiska Centralbyrån (SCB) med syfte att SCB ska kunna ta fram statistik inom ramen för sitt lagstadgade uppdrag samt för att andra myndigheter ska kunna bedriva forskning som godkänts vid etikprövning enligt etikprövningslagen. Den rättsliga grunden för utlämnandet är densamma som den som gäller för vår ursprungliga insamling av uppgifterna. De personuppgifter som lämnas ut är personnummer och uppgifter om försäkringsinnehav (enbart vårdförsäkring). Vi lämnar inte ut några finansiella uppgifter eller uppgifter om eventuella skador, hälsouppgifter eller uppgift om eventuellt medlemskap i fackförbund. För att relevant statistik ska kunna tas fram är det dock möjligt att de personuppgifter vi lämnar ut till SCB kan kopplas samman med andra uppgifter om dig som redan finns hos dem eller som inhämtas från annat håll. Du kan läsa mer om SCB:s behandling av personuppgifter här: <https://www.scb.se/om-scb/personuppgifter/>.

7. Automatiserat beslutsfattande och profilering

Vi erbjuder dig tjänster där vi ibland använder oss av så kallat automatiserat beslutsfattande. Bland annat gäller det när du använder dig av våra automatiserade tjänster för att få premieuppgift och för viss skadereglering på vår webb och i våra appar. Vårt automatiserade beslutsfattande sker för att ingå eller genomföra avtal.

Automatiserat beslutsfattande vid premieberäkning

När du tecknar försäkring räknar vi ut ditt pris baserat på olika förhållanden, till exempel din ålder och var du är bosatt. Du är då föremål för ett automatiserat beslutsfattande som inkluderar profilering. Du har rätt att få beslutet granskat av en handläggare. Du har även rätt att bestrida beslutet.

Automatiserat beslutsfattande i samband med tecknande av försäkring på webben och i våra appar.

När du använder våra webb- och apptjänster för att teckna försäkring räknar vi automatiskt ut ditt pris. Med utgångspunkt i de uppgifter du anger så räknar vi automatiskt ut ett pris i förhållande till risken baserat på våra vid var tid gällande premietariffer. Det är viktigt att du lämnar fullständiga och korrekta uppgifter för att din försäkring ska få rätt omfattning och för att du i samband med försäkringsfall ska kunna få korrekt ersättning. Om du inte vill använda våra webb- eller apptjänster kan du alltid ringa in till Folksams kundservice och köpa din försäkring av en handläggare.

Automatiserat beslutsfattande i samband med anmälan av skada på webben eller i våra appar.

När du använder våra webb- och apptjänster för att anmäla och reglera ett försäkringsfall så kan vi ibland direkt ge dig ett automatiserat beslut om du ska få ersättning eller inte. Det kan ske för vissa typer av försäkringar i det fall ditt ärende är okomplicerat. Det automatiserade beslutsfattandet kan inkludera profilering och sker utifrån försäkringens villkor. Om du inte får ersättning får du mer information om varför i samband med det automatiserade beslutet. Om du inte vill omfattas av ett automatiserat beslut, eller om du inte vill använda våra webb- eller apptjänster för att hantera din skada kan du alltid ringa in till Folksams kundservice och få din skada reglerad av en handläggare.

Profilering och direktmarknadsföring

När vi använder personuppgifter för att personalisera din upplevelse, för analys eller för att förutspå förväntat beteende, så kallas detta profilering. Inom marknadsföring använder vi profilering för att ge dig den information som vi tror är mest relevant för dig och för att undvika att du får oönskad information. Du har rätt att motsätta dig profilering som hänför sig till direktmarknadsföring genom att kontakta kundservice eller genom att ändra dina inställningar på Mina sidor. Du kommer fortfarande att få information relaterad till dina försäkringar eftersom vi är förpliktigade att tillhandahålla dig detta.

Den rättsliga grunden för dessa behandlingar är Folksams berättigade intresse av att behandla dina personuppgifter för analys och personalisering för att säkerställa att du får erbjudanden som är relevanta för dig.

8. Cookies och liknande tekniska lagringsmedel

För att kunna leverera våra tjänster med högsta möjliga kvalitet använder vi oss av cookies och liknande tekniska lagringsmedel på webbplatsen. En cookie är en textfil som sparas på din enhet.

Vi behandlar uppgift om du har tackat ja till cookies. Om du har tackat ja till marknadsföringscookies kan du få marknadsföringserbjudanden från oss via marknadsföringscookies. Du kan till exempel se kampanjer från oss när du använder sökord som försäkring. Du kan även se annonser och kampanjer från oss i sociala medier. Om du inte vill bli föremål för denna typ av riktad marknadsföring kan du ändra dina val under cookie-inställningar på [folksam.se](https://www.folksam.se). Ytterligare information om vilka cookies vi använder och hur du kan stänga av cookies finns på [folksam.se/hjalp/cookie-policy](https://www.folksam.se/hjalp/cookie-policy).

9. Hur länge sparar vi dina personuppgifter?

Vi sparar dina uppgifter så länge det är nödvändigt med hänsyn till ändamålet med personuppgiftsbehandlingen. När det inte längre är nödvändigt att spara uppgifterna kommer de gallras. Specifika lagringstider för dina personuppgifter framgår nedan. Namn, kontaktuppgifter och identifieringsuppgifter ingår som en naturlig del i samtliga behandlingar vi genomför.

Har du fått en offert men valt att inte ingå avtal med oss sparas den i 90 dagar efter att den skapats.

Uppgifter om försäkringsavtal

Vi sparar uppgifter som ingår i sakförsäkringsavtal så länge det är möjligt att göra anspråk på försäkringsersättning. Som kortast sparas dessa uppgifter i 11 år efter att avtalet upphörde, om du har exempelvis sjukvårdsförsäkring eller inkomstförsäkring. Som längst sparas uppgifterna i 31 år efter avtalet upphörde, om du exempelvis har hemförsäkring eller bilförsäkring hos oss. Om det har inträffat en skada under försäkringsavtalet behöver vi spara avtalet lika länge som vi sparar skadan (se nedan under Uppgifter om försäkringskakador).

Har du avtal om livförsäkring, pensionsförsäkring, tjänstepensionsförsäkring eller ett sparandeavtal med oss sparar vi uppgifter som ingår i avtalet i 151 år efter din födelse, för att kunna fullgöra avtalet med dig och dina efterlevande samt hantera eventuella anspråk.

Uppgifter som dokumenterats i samband med rådgivning som fullföljts sparas i 11 år från rådgivningstillfället för att hantera eventuella anspråk. Har rådgivningen inte fullföljts sparas uppgifterna som längst 3 månader från rådgivningstillfället.

Vi sparar uppgifter som hänför sig till penningtvätts- och sanktionskontroller i 5 år efter att kundrelationen med dig har avslutats, detta för att uppfylla lagkrav. Myndigheter kan i vissa fall begära att uppgifterna ska sparas i 10 år.

Vi sparar uppgifter som ingår i underlag för återförsäkring i 8 år efter rapporteringstillfälle. Uppgifter som ingår som beräkningsunderlag för rapportering till myndigheter och andra organisationer sparas i 2 år efter rapportering.

Vi sparar uppgifter som används för att utveckla våra erbjudanden och tjänster i 2 år efter rapportering.

Uppgifter som ingår i vår forskning i skadeförebyggande syfte inom trafik-säkerhet och idrottsskador sparas till år 2038 i enlighet med vårt forsknings-etiska tillstånd.

Uppgifter om försäkringsskador

Vi behöver bevara uppgifter som rör försäkringsskador för att kunna hantera ersättningskrav och för att kunna bedöma risker i vår verksamhet. Gällningsfristerna skiljer sig åt beroende på vilken typ av skada det rör sig om. Som minst 20 år efter avslutad ärende (vid djurskador och andra sakskador) och som längst 80 år efter avslutad skada (vid vissa personskador).

Uppgifter som ingår i vår forskning i skadeförebyggande syfte inom trafiksäkerhet och idrottsskador sparas till år 2038 i enlighet med vårt forskningsetiska tillstånd.

Om vi får tips om oklara försäkringsfall eller andra oegentligheter sparas dessa uppgifter i 3 år efter att tipset inkom. Har en utredning genomförts sparas uppgifterna i 11 år för att vi ska kunna hantera eventuella anspråk.

- Inkomstuppgifter och ekonomiska uppgifter

För uppgifter som ingår i försäkringsavtal, skador eller rådgivning, se ovan under Uppgifter om försäkringsavtal och Uppgifter om försäkringsskador.

Vi sparar uppgifter om dina betalningar samt skatteuppgifter i 8 år för att uppfylla lagkrav och eventuella andra krav från myndigheter.

Hälsouppgifter

För uppgifter som ingår i försäkringsavtal, sparandeavtal, skadeärenden eller rådgivning, se ovan under Uppgifter om försäkringsavtal och Uppgifter om försäkringsskador.

Uppgifter som vi inhämtar i samband med hälsodeklaration och försäkringsmedicinsk riskbedömning och som leder till avtal sparas lika länge som försäkringsavtalet. Har inget avtal ingåtts sparas uppgifterna i 11 år.

Uppgifter som ingår i underlag för återförsäkring sparas i 8 år efter rapporteringstillfälle.

Uppgifter som ingår i vår forskning sparas till år 2038 i enlighet med vårt forskningsetiska tillstånd.

Uppgifter om misstanke om brott eller uppgift om domar i brottmål

När vår utredningsverksamhet får in ett tips om oklart försäkringsfall sparas vi uppgifterna i 3 år från det att tipset inkom. Om det skett en utredning sparas vi uppgifterna i 11 år efter avslutad utredning för att vi ska kunna hantera eventuella rättsliga anspråk.

Vi sparar uppgifter som hänför sig till penningtvätts- och sanktionskontroller i 5 år efter att kundrelationen med dig har avslutats, detta för att uppfylla lagkrav. Myndigheter kan i vissa fall begära att uppgifterna ska sparas i 10 år.

För uppgifter som ingår i skadeärenden, se ovan under Uppgifter om försäkringsskador.

Dokument, bilder och ljudupptagningar

För uppgifter som ingår i försäkringsavtal, sparandeavtal, skador, forskning eller rådgivning så finns information om hur länge vi sparar dessa uppgifter ovan under Uppgifter om försäkringsavtal och Uppgifter om försäkringsskador.

Har du fått en offert men valt att inte ingå avtal med oss sparas den i 90 dagar efter att den skapats.

Inspelade samtal sparas vi i 90 dagar efter samtalet. Uppgifterna sparas sedan i transkriberad form i ett år efter samtalet.

Övrigt

För uppgifter som ingår i försäkringsavtal, sparandeavtal, skador eller rådgivning så finns information om hur länge vi sparar dessa uppgifter ovan under Uppgifter om försäkringsavtal och Uppgifter om försäkringsskador.

Har du fått en offert men valt att inte ingå avtal med oss sparas offerten och uppgifter som ingår i den i 90 dagar efter att den skapats.

Vi sparar uppgifter som ingår i myndighetsrapportering i 8 år efter rapporteringstillfället.

Vi sparar uppgifter som ingår i kundklagomål i 3 år efter upprättad rapport.

Uppgifter som ingår i incidenter sparas i 5 år efter avslutad utredning.

Vi sparar uppgifter som ingår i analysunderlag över beteende på våra webbplatser i upp till 3 år efter insamling. Kakor (cookies) sparas i upp till 13 månader från det att filen skapades.

Uppgifter som ingår i underlag för analys rörande vår försäljning sparas i upp till 3 år efter genomförd analys.

10. Överföringar av personuppgifter

Vi strävar efter att dina uppgifter ska behandlas inom EU/EES, men i begränsad utsträckning kan dina uppgifter komma att överföras till leverantörer som befinner sig utanför EU/EES, så kallade tredjeländer.

I de fall överföring av dina uppgifter till tredjeländ förekommer har vi vidtagit åtgärder för att säkerställa att skyddsnivån för uppgifterna är likvärdig den som finns inom EU/EES.

Vissa länder har så kallad adekvat skyddsnivå. Det innebär att det finns ett beslut från EU-kommissionen om att landet har en tillräckligt hög skyddsnivå. Du kan läsa mer om adekvat skyddsnivå på Integritets- och skyddsmyndighetens hemsida www.imy.se.

För överföring till länder som inte har adekvat skyddsnivå har vi vidtagit kontraktuella åtgärder samt tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder:

- Exempel på kontraktuella åtgärder är att vi har tecknat avtal som innehåller standardavtalsklausuler (SCC) som tagits fram av EU-kommissionen med den som tar emot uppgifterna. Standardavtalsklausulerna innehåller skyldigheter för oss när vi för över uppgifterna samt för den part som tar emot dem. Klausulerna reglerar också andra frågor kring överföringen, till exempel utövandet av dina rättigheter enligt dataskyddsförordningen. Du kan läsa mer om standardavtalsklausuler på Integritets- och skyddsmyndighetens hemsida www.imy.se.
- Exempel på tekniska säkerhetsåtgärder är brandväggar, kryptering och behörighetsstyrning.
- Exempel på organisatoriska säkerhetsåtgärder är interna regelverk och rutiner som beskriver hur uppgifter ska hanteras i bolaget.

Om dina uppgifter överförs till tredjeländ och vilka länder det rör sig om kan du få närmare information om i registerutdrag. Se nedan under avsnitt Rätt till tillgång för information om hur du begär ett registerutdrag.

11. Dina rättigheter och klagomål

Allmänt

Du har enligt GDPR ett antal rättigheter när det gäller vår behandling av dina personuppgifter. Nedan följer information om de rättigheter du har. Om du vill utöva någon av dina rättigheter ska du kontakta Folksams kundservice.

Rätt till tillgång

Vi ska informera dig om hur vi behandlar dina personuppgifter. Du har också rätt att begära en bekräftelse på om vi behandlar dina personuppgifter och erhålla ett så kallat registerutdrag över de behandlingar som utförs. En begäran om registerutdrag kan ske antingen genom en skriftlig begäran, genom att ringa in till Folksams kundservice eller genom att chatta med oss på vår webbplats. Vi kommer att besvara dina önskemål inom en månad. Om vi av någon anledning inte kan uppfylla dina önskemål i tid, kommer vi lämna ett motiverat besked till dig. Registerutdraget kommer sändas till din folkbokföringsadress eller göras tillgängligt på Mina Sidor.

Rätt till rättelse

Om du ser att en personuppgift som vi har om dig är felaktig har du rätt att begära att få denna rättad. Förutsatt att det är möjligt, och inte allt för betungande, kommer vi att underrätta de parter som vi lämnat ut informationen till om att en rättelse har skett. Vi kommer även, om du så begär, att informera dig om vilka parter vi lämnat rättelsen till.

Rätt till radering

Du har i viss utsträckning rätt att begära att vi raderar dina personuppgifter. Notera att vi i de allra flesta fall grundar vår behandling av personuppgifter på avtal om försäkring och att vi inte kan radera sådan information som vi har om dig som vi behöver för att uppfylla eller bevisa vårt avtal eller sådan information vi måste bevara enligt lag.

Du har dock rätt att få dina personuppgifter raderade om någon av följande förutsättningar föreligger:

- Om dina personuppgifter inte längre behövs för de ändamål som de behandlats för.
- Om behandlingen av dina personuppgifter grundar sig enbart på ditt samtycke och du återkallar detta och det inte finns någon annan rättslig grund för behandlingen.
- Om du motsätter dig den behandling som sker med stöd av en intresseavvägning och det inte finns tvingande berättigade skäl som väger tyngre än ditt intresse.
- Om behandlingen sker för direktmarknadsföring och du reserverar dig mot detta.
- Om dina personuppgifter har behandlats på ett olagligt sätt.
- Om radering krävs för att uppfylla en rättslig förpliktelse.

Förutsatt att det är möjligt, och inte allt för betungande, kommer vi att underrätta de parter som vi lämnat ut informationen till om att en radering har skett. Vi kommer även, om du så begär, att informera dig om till vilka parter vi lämnat informationen.

Rätt till invändning

Du har rätt att göra invändningar mot sådana behandlingar av dina personuppgifter som vi utför med stöd av vårt berättigade intresse. I din begäran, bör du tydligt ange vilken behandling som du invänder mot för att förenkla hanteringen av din begäran. Vi har rätt att fortsätta vår behandling av dina personuppgifter, trots din invändning, om vi kan visa att det finns tvingande berättigande skäl som väger tyngre än ditt intresse av att behandlingen inte sker.

Om dina personuppgifter behandlas för direktmarknadsföring, kan du när som helst invända mot behandlingen och vi upphör då direkt med behandlingen.

Rätt till begränsning

Du har rätt att begära att behandling av dina personuppgifter ska begränsas om någon av följande förutsättningar föreligger:

- Om du anser att de personuppgifter vi behandlar om dig inte är korrekta kan du begära att vår behandling begränsas under tiden vi undersöker om informationen är korrekt.
- Om en behandling är olaglig men du motsätter dig att dina personuppgifter raderas och istället begär att en begränsning av användningen sker.
- När vi inte längre behöver personuppgifterna för ändamålet för vilket uppgifterna samlades in men du behöver uppgifterna för att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.
- När du har invänt mot den behandling av dina personuppgifter som sker med stöd av vårt berättigade intresse, kan du begära att vår behandling begränsas under tiden vi undersöker om vi har rätt att fortsätta vår behandling.

Om behandlingen av dina personuppgifter begränsas kommer vi endast att behandla dessa för lagring, med stöd av ditt samtycke eller för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk. Vi kommer informera dig innan en begränsning upphör. Förutsatt att det är möjligt, och inte allt för betungande, kommer vi att underrätta de parter som vi lämnat ut informationen till om att begränsningen av behandlingen har skett. Vi kommer även, om du så begär, att informera dig om till vilka parter vi lämnat informationen.

Rätt till dataportabilitet

Du har rätt att begära att få ut personuppgifter om dig som du tillhandahållit oss, i ett strukturerat och allmänt använt format ("dataportabilitet"). Rätten till dataportabilitet gäller i de fall då vår behandling sker med stöd av ditt samtycke eller om en behandling behövs för att vi ska kunna tillhandahålla produkter och tjänster till dig enligt avtal. Rätten till dataportabilitet omfattar dock inte sådan information som vi behandlar med stöd av vårt berättigade intresse eller enligt skyldighet i lag.

Rätt att återkalla samtycke

Om vi skulle ha baserat vår behandling av personuppgifter på ditt uttryckliga samtycke har du rätt att närsomhelst återkalla ditt samtycke. Ett återkallande av ditt samtycke påverkar dock inte lagligheten av de handlingar som genomförts med stöd av samtycket innan återkallandet genomfördes.

Rättigheter vid automatiserat beslutfattande

Om du har erhållit ett beslut som enbart baserar sig på ett automatiserat beslutsfattande kan du kontakta vår kundservice och få ditt ärende hanterat manuellt av en handläggare för att exempelvis uttrycka din åsikt eller bestrida beslutet.

Ytterligare behandlingar

Om vi utför ytterligare behandlingar av dina personuppgifter för ett annat syfte än för vilket de samlades in kommer vi informera dig om detta innan den nya behandlingen genomförs.

Klagomål

Om du har klagomål på vår personuppgiftsbehandling, kanske för att du anser att din information inte behandlas korrekt, bör du anmäla detta till oss. Du har även rätt att lämna in ett klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten.

12. Kontaktuppgifter till oss

Om du vill nyttja dina rättigheter eller har frågor om hanteringen av dina personuppgifter kan du kontakta oss via kundservice på telefonnummer 0771-950 950. Om du vill ha registerutdrag kan du även kontakta oss på adressen Registerutdrag, Folksam, Box 24, 872 21 Kramfors eller chatta med oss på vår webbplats.

Dataskyddsbud

Folksamns dataskyddsbud har till uppgift att kontrollera att Folksam behandlar personuppgifter i enlighet med lagar och regler. Om du har synpunkter som du vill att dataskyddsbudet får kännedom om så kan du kontakta vårt dataskyddsbud på dataskyddsbud@folksam.se eller via vanlig post på adress Dataskyddsbudet, Folksam, 106 60 Stockholm, om det är information som du vill sända skyddat.

13. Särskilt om behandling av personuppgifter hos Folksam Service AB

Om du har kollektivavtalad tjänstepension inom den kooperativa sektorn, har Folksam Service AB, organisationsnummer 556267-0843, ansvar för behandling av personuppgifter rörande förmånsbestämd ålderspension som är tryggad i Konsumentkooperationens pensionsstiftelse. Den stiftelsetryggade pensionen administreras av Folksam Service AB enligt kollektivavtal, pensionsreglementen och särskilda avtal därom.

Ändamålet med behandlingen hos Folksam Service AB är, utöver att administrera den kollektivavtalade tjänstepensionen, även rådgivning om pensioner för arbetsgivare samt att följa de lagar och regler som verksamheten omfattas av.

Vår rättsliga grund för ovan behandlingar är att förbereda och fullgöra avtal och fullgöra rättsliga förpliktelser. Om personuppgifterna är känsliga, behandlar vi dina personuppgifter för att fastställa, göra gällande och

försvara rättsliga anspråk samt för att vår behandling är nödvändig för att uppfylla skyldigheter inom arbetsrätten och områdena social trygghet och socialt skydd.

De kategorier av personuppgifter som registreras är:

- identitetsuppgifter och kontaktuppgifter,
- anställningsinformation och ekonomisk information, såsom uppgift om anställningstid, lön och uppgift om hälsa i den mån det är nödvändigt för pensionsadministrationen,
- betalningsuppgifter,
- uppgifter om kommunikation, såsom e-post, chatt och meddelanden, och
- uppgifter som är nödvändiga med anledning av lagar och regler som gäller för oss.

Folksam Service AB inhämtar personuppgifterna från arbetsgivare och allmänt tillgängliga källor så som statens person och adressregister.

Personuppgifter kan delas med din arbetsgivare, med annat tjänstepensionsföretag för samordning av pension enligt kollektivavtal samt med myndigheter som har rätt att få del av uppgifterna.

Om dina uppgifter överförs till ett land utanför EU/EES, säkerställer vi att sådan överföring är laglig.

Vi sparar personuppgifter så länge som det är nödvändigt med anledning av pensionsadministrationen och enligt kollektivavtalet. Vi sparar uppgifterna så länge du har möjlighet att framställa anspråk på tjänstepension, det vill säga så länge preskriptionstid gäller.

Du som registrerad har rätt att:

- få ett registerutdrag över de personuppgifter vi behandlar om dig
- begära rättelse, radering eller begränsning av dina personuppgifter
- invända mot vår behandling
- lämna klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten

Om du vill utöva dina rättigheter enligt ovan eller vill komma i kontakt med oss med anledning av vår behandling av dina personuppgifter kan du kontakta Folksamns kundservice på 0771-950 950. Du kan också kontakta vårt dataskyddsbud på dataskyddsbud@folksam.se.

14. Särskilt om behandling av kontaktpersoner i företag

Vi hanterar kontaktuppgifter till personer på företag vi har avtal med. Det kan gälla avtal med företagskunder, leverantörer och samarbetspartners.

Personuppgiftsansvarig för behandlingen är det företag i Folksamgruppen som har avtal med din arbetsgivare, vilket kan vara något av följande bolag:

- Folksam ömsesidig sakförsäkring, organisationsnummer 502006-1619
- Folksam ömsesidig livförsäkring, organisationsnummer 502006-1585
- Folksam Fondförsäkringsaktiebolag, organisationsnummer 516401-8607
- Folksam Tjänstepension AB, organisationsnummer 559337-6741
- Folksam LO Tjänstepension AB, organisationsnummer 516401-6619
- KPA Tjänstepensionsförsäkring AB, organisationsnummer 516401-6544
- KPA Pensionservice AB, organisationsnummer 556569-1077
- Folksam Service AB, organisationsnummer 556267-0843
- Konsumentkooperationens pensionsstiftelse, organisationsnummer 802001-8423

Vi behandlar följande personuppgifter om dig som kontaktperson:

- namn
- e-postadress
- telefonnummer

Dessa uppgifter behandlas med stöd av vårt berättigade intresse där vårt intresse att kunna kontakta kontaktpersoner på företag som vi har avtal med väger tyngre än personens intresse att skydda sina uppgifter.

Personuppgifterna inhämtas direkt från dig eller från din arbetsgivare.

Vi delar inte dina personuppgifter vidare.

Om dina uppgifter överförs till ett land utanför EU/EES säkerställer vi att sådan överföring är laglig.

Vi behandlar aldrig dina personuppgifter under längre tid än vad som är nödvändigt. Vi behandlar dina kontaktuppgifter så länge vi har en relation med det företag du är anställd på så länge du är anställd där.

Du har rätt att:

- få ett registerutdrag över de personuppgifter vi behandlar om dig
- begära rättelse, radering eller begränsning av dina personuppgifter
- invända mot vår behandling. Om du inte vill att vi har kvar dina kontaktuppgifter kan du begära att vi raderar dessa
- lämna klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten

Om du vill utöva dina rättigheter enligt ovan eller vill komma i kontakt med oss med anledning av vår behandling av dina personuppgifter kan du kontakta kundservice på respektive bolag.

Du kan också kontakta våra dataskyddsbud:

dataskyddsbud@folksam.se
dataskyddsbud@folksamloppension.se
dataskyddsbud@kpa.se

15. Särskilt om behandling i vår tjänst Försäkringskontrollen

Vilken information samlar vi in om dig?

Vår tjänst Försäkringskontrollen sammanställer de försäkringar du har hos andra försäkringsbolag än Folksam. När du använder Försäkringskontrollen så kommer du att lämna följande information till oss för att vi ska kunna utföra tjänsten:

- E-postadress, telefonnummer och adress
- Namn och personnummer (krävs för inloggning med BankID)
- Information om din familjesituation
- Information om dina försäkringar som du har givit oss fullmakt att inhämta, såsom försäkringsgivare, försäkringsnamn, försäkringsnummer, försäkringspremie, förfalldatum för betalning, försäkringsbelopp, information om medförsäkrade och information om försäkrade föremål.
- Vår kommunikation med dig

Varför behandlar vi dina personuppgifter och på vilken rättslig grund?

Vi behandlar de insamlade personuppgifterna i syfte att kunna tillhandahålla de tjänster som du begär (såsom att skapa ett konto hos oss eller sammanställa din försäkringsinformation och lämna rådgivning). När vi behandlar dina personuppgifter för dessa ändamål är den rättsliga grund vi förlitar oss på att vi behöver behandla dessa uppgifter för att fullgöra ett avtal med dig (dvs. de tjänster du begär av oss).

Vi kommer även att behandla försäkringsinformation om medförsäkrade. Syftet med denna behandling är att klargöra ditt behov av försäkrings-skydd. Vi stödjer vår behandling av uppgifter om medförsäkrade på den rättsliga grunden rättslig förpliktelse, eftersom vi enligt lag vid rådgivning och innan vi ingår avtal med dig är skyldiga att klargöra ditt behov av försäkringsskydd och för sparandeförsäkring att föreslå ett passande och lämpligt avtal för dig, varvid din familjesituation är av betydelse.

Lagring av personuppgifter

Personuppgifter som vi samlar in genom tjänsten och som vi använder för att kunna tillhandahålla tjänsten till dig kommer att lagras hos oss till dess att syftet med behandlingen av respektive personuppgift har uppfyllts, dock maximalt i två veckor från dagen för att personuppgifterna samlades in.

16. Särskilt om inspelning av telefonsamtal

Inspelning av telefonsamtal i kundservice

I syfte att utveckla och förbättra vår kundservice kan vi komma att spela in ditt telefonsamtal med oss. Inspelning sker endast efter att du frivilligt har gett ditt samtycke till inspelning.

Du kan när som helst återkalla ditt samtycke och begära att telefonsamtalet som har spelats in raderas. Återkallelse av samtycke och begäran om radering kan ske direkt i samtalet med kundservice eller genom att du kontaktar vår kundservice i efterhand.

Inspelningen av ditt samtal transkriberas (omvandlas från ljud till text) och analyseras. Syftet är att förbättra effektivitet, kvalitet och service i våra kundmöten. Vi analyserar inte enskilda kundärenden.

Rapporter och statistik som tas fram genom transkribering och analys är anonymiserade. Ljudfil sparas i 90 dagar. Transkribering av ljudfil sparas i 365 dagar.

Inspelning av telefonsamtal i skadeärenden

När du ringer in till kundservice och får prata med en skadehandläggare spelas ditt telefonsamtal in för att dokumentera vad som kommunicerats i samtalet. Som försäkringsbolag har vi en skyldighet att utreda försäkringsfall. När handläggning och utredning av skadeärenden sker i telefonsamtal är det av stor vikt att det som kommunicerats dokumenteras på ett tydligt sätt.

Vi behöver dokumentationen för att fullgöra avtal och uppfylla rättsliga förpliktelser. Inspelade telefonsamtal kan även användas för att utreda hot mot handläggare och misstänkta försäkringsbedrägerier. Vi stödjer behandlingen på vårt berättigade intresse att spela in och använda inspelade samtal för dessa ändamål. Om personuppgifterna är känsliga behandlar vi dessa för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

När du blir kopplad till en skadehandläggare får du en fråga om du samtycker till att vi använder det inspelade samtalet i utbildnings- och kvalitets-syfte. Om du samtycker till detta så kan det inspelade samtalet användas för att utbilda våra skadehandläggare och utveckla och förbättra vår handläggning av skadeärenden.

Det är frivilligt att ge sitt samtycke till detta och du kan när som helst återkalla ditt samtycke antingen direkt i samtalet med skadehandläggare eller genom att du kontaktar vår kundservice i efterhand. Om du återkallar ditt samtycke upphör vi direkt med att använda ditt inspelade samtal i utbildnings- och kvalitetssyfte.

Inspelade samtal sparas i form av ljudfil i 365 dagar då försäkringsavtal gäller med en löptid på ett år. Vid särskild utredning eller misstanke om oegentligheter kan undantag göras och ljudfil sparas längre. Ljudfil används i max 90 dagar i utbildnings- och kvalitetssyfte.