



Information till dig som är förare inom serviceresor

## Skärpta regler för hantering av personuppgifter

– prata aldrig med någon om kunderna

Den 25 maj 2018 träder en ny EU-förordning i kraft, GDPR (General Data Protection Regulation). Den innebär att kraven på hur företag får behandla personuppgifter skärps. Din arbetsgivare är skyldig att se till att alla anställda följer de regler som gäller för hantering av personuppgifter. Arbetsgivaren måste skriva ett sekretessavtal med alla anställda, det vill säga ett avtal om tystnadsplikt. I din roll som förare inom serviceresor är det därför viktigt att du har kunskap om vad tystnadsplikt och sekretess innebär i praktiken.

**Tystnadsplikt.** Du får inte föra information om dina kunder vidare till andra människor, varken i privatlivet eller på arbetsplatsen. Observera, tystnadsplikten gäller även efter det du slutat din anställning.

**Sekretess – att inte tala om dina kunder.** Du får inte berätta något om dina kunder för kollegor, familj, vänner eller någon annan över huvud taget.

Om du bryter mot reglerna kan du bli åtalad inför domstol och dömas för brott med fängelse upp till ett år.

**Samtal med kunder.** Du får aldrig prata med kunder om andra kunder. Du får inte ens berätta "Jag körde Agda till Ica nu på förmiddagen" även om det kan tyckas oskyldigt.

Om någon kund pratar om en annan kund eller ställer frågor kan du byta samtalsämne eller bara säga som det är, "jag får inte prata om andra kunder".

**Samtal med förarkollegor.** Även om andra förare omfattas av samma sekretessregler får du inte ge information om en kund som du själv har kört. Om någon kollega frågar eller säger något olämpligt om en kund kan du säga "vi har skrivit på sekretessavtal med vår arbetsgivare" eller "vi får inte prata om våra kunder".

**Samtal i privatlivet.** Du får inte berätta något om dina kunder till någon annan människa. Det gäller även hemma vid matbordet.

**Information om kunder.** Ibland får du reda på information om en kund som är väsentlig att känna till för att resorna ska kunna utföras på ett bra sätt. Följ lokala rutiner för att informera vidare till trafikledning eller beställningscentral så att de kan vidta lämplig åtgärd.

Oftast går det bra att vänta tills efter att du har lämnat kunden och inte har några andra kunder i bilen. Om det är brådskande kan du stanna och säga till kunderna "jag behöver prata med min trafikledning" och gå ur bilen under samtalet.

**Hantering av utskrifter.** Alla utskrifter som innehåller någon form av personuppgift som namn, adress, telefonnummer, platstyp, datum för resa etc är sekretessmaterial och måste hanteras som sekretessavfall när det slängs. Det får inte slängas i vanliga soporna utan måste förstöras så att ingen obehörig kan få tillgång till materialet.



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

[www.svenskkollektivtrafik.se](http://www.svenskkollektivtrafik.se)