



# MEDDELELSE OM BESKYTTELSE AF PERSONLIGE OPLYSNINGER

Denne meddelelse om beskyttelse af personlige oplysninger beskriver, hvordan AXA Partners (også benævnt "vi" eller "os") behandler personlige data vedrørende vores forsikringstagere, servicebrugere og beslægtede individer, og andre spillere og brugere af vores website ("dig").

I henhold til definitionen i den nye EU-forordning Generelle Databeskyttelsesregler optræder vi som registeransvarlige. Vi er ansvarlige for enhver brug af dine persondata lavet af os eller på vores vegne.

Vi opdaterer evt. denne meddelelse fra tid til anden og vil offentliggøre den nye version på vores website. Denne meddelelse blev senest opdateret den 4. april 2018.

Denne meddelelse er opdelt i 10 afsnit:

1. Hvem vi er
2. Hvilke oplysninger vi indsamler (herunder hvor vi indsamler dem fra), og hvordan vi bruger dem
3. Deling af dine oplysninger og vores forhold til andre parter
4. Retsgrundlag for anvendelse af dine oplysninger
5. Internationale dataoverførsler
6. Bevarelse af dine oplysninger
7. Sikkerhed for dine oplysninger
8. Dine juridiske rettigheder, herunder din ret til at få adgang til en kopi af data, vi ligger inde med
9. Vores kontaktoplysninger
10. Relaterede meddelelser og vilkår

## 1. Hvem vi er

AXA Partners UK er en del af den verdensomspændende AXA Group. Vi formidler salg af rejseforsikringer, leverer tjenesteydelser i forbindelse med disse politikker, yder nødhjælp og slutbehandler skadesanmeldelser. Under udførelsen af disse aktiviteter, fungerer vi som registeransvarlig, hvilket betyder, at vi bestemmer den måde, hvorpå dataene anvendes (som beskrevet i denne meddelelse om beskyttelse af private oplysninger).

Vi har udnævnt en databeskyttelsesansvarlig, der er ansvarlig for tilsyn med vores anvendelse af persondata. Du kan kontakte den databeskyttelsesansvarlige med forespørgsler om behandling af dine persondata hos os og for at gøre brug af dine databeskyttelsesrettigheder (se afsnit 8 nedenfor),

Kontaktoplysninger om den databeskyttelsesansvarlige er anført i afsnit 9 nedenfor.

## 2. Hvilke oplysninger vi indsamler, og hvordan vi bruger dem

### 2.1 Køb af forsikring eller tjenester direkte hos os



Du kan få et tilbud og købe vores forsikring via telefon eller indgive skadesanmeldelse i henhold til din forsikringspolice. Vi vil indsamle relevante oplysninger hos dig for at give dig den service, du forventer. Bemærk, at kun absolut nødvendige oplysninger bliver indsamlet.

Disse oplysninger omfatter:

- Navn (på forsikringstager og alle andre personer, der kan drage fordel af de relevante skadesanmeldelser eller tjenester)
- Brugernavnet og adgangskoden til en websitekonto, (som du kan oprette for at få et tilbud eller købe forsikring eller tjenester)
- Adresse og kontaktoplysninger, herunder e-mailadresse
- Dækningsniveau og policeoplysninger (for forsikringspolicer)
- Oplysninger i din police, herunder tjenester, der skal ydes i henhold til den
- Andre oplysninger, der er anmodet om i ansøgningskemaer såsom, men begrænset ikke til, din nuværende sundhedstilstand og eventuelle tidligere medicinske tilstande, som du eller de øvrige begunstigede i policen kan have haft eller lider af.
- Betalingsoplysninger, der kan omfatte dine kreditkort- eller bankoplysninger.

Vi vil også tildele dig et police- eller aftalenummer, som vi vil registrere sammen med dine andre personlige oplysninger.

Hvis du giver os oplysninger om andre personer (for eksempel dem med en interesse i henhold til policen), så sørg for, at sådanne personer har givet deres samtykke til, at du afgiver deres persondata (inkl. medicinske data) for at gøre det muligt for os at garantere din forsikring, og at de er opmærksomme på, at vi vil bruge disse oplysninger i forbindelse med prissætning og/eller bestemmelse af fordele til rådighed iht. den relevante forsikringspolice eller tjeneste. Henvi dem til denne meddelelse om beskyttelse af personlige oplysninger for at få mere at vide.

Nogle oplysninger er nødvendige for at give dig den service, du forventer. Hvis du ikke giver os de ønskede oplysninger, kan vi muligvis ikke tilbyde dig den relevante forsikringspolice eller tjenester.

## **2.2 Køb af forsikring hos vores samarbejdspartnere**

Du kan købe vores forsikring hos en af vores samarbejdspartnere (for eksempel som et enkeltstående produkt eller et tillæg til andre forsikringer eller et produkt, du køber hos dem). Du kan også købe en police, der er garanteret af vores samarbejdspartner, men for hvem vi behandler og servicere dine skadesanmeldelser (se afsnit 2.3).

Under disse omstændigheder indsamler og deler vores samarbejdspartner nogle af dine persondata med os, så vi kan garantere og administrere din police (hvor vi er assurandør) og for at give dig relevante tjenester, hvis du indgiver en skadesanmeldelse.

Disse oplysninger kan omfatte, men er evt. ikke begrænset til:

- Navn (på forsikringstager og enhver dermed forbundet enkeltperson i henhold til policen)
- Adresse og kontaktoplysninger
- Dækningsniveau og policeoplysninger
- Medicinske data, for eksempel oplysninger om allerede eksisterende medicinske tilstande,



som du eller enhver anden modtager måtte lide af, som er relevante for prissætning og/eller tilvejebringelse af ydelser i henhold til din forsikringspolice

- Bankoplysninger til skadebetalinger, refusioner, policekontrol.

Vores samarbejdspartner tildeler dig også et policenummer, som vi vil registrere sammen med dine andre personlige oplysninger.

### **2.3 Indgivelse af skadesanmeldelse eller anmodning om en nødhjælpstjeneste**

Du kan kontakte os telefonisk eller via e-mail for at:

- Indgive en skadesanmeldelse i henhold til din forsikringspolice eller
- Anmode om en nødhjælpstjeneste.

Du kan også spørge om sådanne skadesanmeldelser eller nødhjælpstjenester.

Når du kontakter os på denne måde (eller på anden måde kontakter os med disse formål), indhenter vi supplerende oplysninger hos dig for at hjælpe med din forespørgsel, kontrollere og håndtere din skadesanmeldelse eller tjenesteanmodning, og i givet fald for at afregne dit krav og levere nødtjenesterne. Dette omfatter at sørge for, at vores tjenesteleverandører reagerer og handler med kvalificerende hændelser til afvikling af din skadesanmeldelse eller som led i nødtjenesterne.

Hvis du har købt vores forsikring hos en af vores samarbejdspartnere, eller hvor vi håndterer en skadesanmeldelse i henhold til en police garanteret af en af vores samarbejdspartnere (se punkt 3.2 nedenstående), kan vores skadebehandlingstjeneste evt. bruge vores samarbejdspartners brand i forbindelse med din forespørgsel. Men de oplysninger, vi indsamler, bruges af os (i stedet for af vores samarbejdspartner) til disse formål.

Under alle omstændigheder vil de oplysninger, vi indsamler, omfatte:

- Navn og police- eller aftaleoplysninger
- Oplysninger om skadesanmeldelse eller tjenesteanmodning, herunder de nærmere omstændigheder, den hjælp, du har brug for, og information i forbindelse med dertil knyttede dokumenter, du leverer til os.

Dette kan omfatte følsomme data og andre oplysninger af følsom karakter. Vi kan f.eks. have brug for visse oplysninger om dig og personer, der modtager nødhjælpstjenester eller er involveret i den bistand, vi yder, eller andre følsomme oplysninger om omstændighederne i forbindelse med skadesanmeldelsen eller anmodningen. Dette indsamles med henblik på at træffe passende foranstaltninger til at håndtere din skadesanmeldelse og yde de relevante tjenester.

Vi vil også tildele dig et nummer på skadesanmeldelse eller tjeneste, som vi vil registrere sammen med dine andre personlige oplysninger.

Hvis du giver os oplysninger om andre personer, så sørg for, at sådanne personer er klar over, at vi vil bruge deres oplysninger med henblik på den relevante skadesanmeldelse eller tjenesteanmodning, og



henvis dem til denne meddelelse om beskyttelse af personlige oplysninger for at få mere at vide.

Opkald til vores callcentre bliver evt. registreret, og vi opbevarer evt. yderligere optegnelser om vores kommunikation med dig og eventuelle arrangementer foretaget til at afgøre din skadesanmeldelse og yde dig tjenester.

Se afsnit 2.4 nedenfor for mere information om dette.

## **2.4 Anden brug af vores website og sociale medier**

Vi indsamler evt. andre personlige oplysninger fra brugerne af vores website eller vores sociale mediekonti, for eksempel brugere, som sender os forespørgsler, indtaster vores konkurrencer eller er involveret i andre aktiviteter, der drives af os i denne sammenhæng. Vi bruger evt. disse oplysninger til at behandle din forespørgsel og til at administrere de relevante konkurrencer eller aktiviteter.

Bemærk, at oplysninger afgivet via sociale medier også kan bruges og opbevares af udbydere af sociale medier i henhold til deres egne vilkår og politikker.

Vi bruger evt. også cookies eller lignende teknologier til at indsamle brugsoplysninger om website, herunder din IP-adresse, geografisk placering, browsertype og version, operativsystem, henvisningskilde, længde af besøg, sidevisninger og navigationsstier på website. Men vi forsøger ikke at relatere disse oplysninger til dig som enkeltperson eller at kombinere det med andre data om dig. For yderligere oplysninger henvises til vores cookiepolitik.

Vores website kan indeholde hyperlinks til og oplysninger om tredjepartswebsites. Med forbehold af vores datadelingsansvar (se afsnit 3 nedenfor). Vi har ingen kontrol over, og er ikke ansvarlig for privatlivspolitikker og praksis for tredjeparter.

## **2.5 Anden indsamling og anvendelse af dine persondata**

Vi kan også indsamle og bruge dine persondata, som følger:

- Vi optager evt. opkald til os med henblik på registrering, uddannelse og kvalitetskontrol.
- Vi foretager evt. undersøgelser eller beder dig om feedback på vores produkter og tjenester og opfordrer dig evt. til at deltage i fokusgrupper. Vi bruger dine svar og bidrag til disse med henblik på kvalitetskontrol og forbedring af vores produkter og tjenester.
- Vi gennemfører sanktionskontrol, herunder sikring mod bedrageri og hvidvaskning af penge og i overensstemmelse med statslige krav.
- Vi foretager revisioner af tredjeparter, der håndterer skadesanmeldelser i forbindelse med vores policer (se afsnit 3.4 nedenfor), som evt. inddrager os i at gennemgå prøver på personlige oplysninger brugt i forbindelse med sådanne tjenester.
- Hvis du kontakter os, for eksempel via e-mail, telefonisk, pr. post eller via vores website eller sociale medier, beholder vi evt. dine kontaktoplysninger og din kommunikation for at håndtere (se pkt. 6 – vedr. periode for opbevaring af oplysninger) din forespørgsel og opretholdelse af registre over kommunikation.
- Vi fører fortegnelser over vores aktiviteter og tjenesteydelser, som kan omfatte meddelelser udvekslet med dig eller om dig.
- Vi bruger evt. dine persondata for at behandle klager over vores aktiviteter og til at vurdere



og styre alle potentielle eller faktiske retlige tiltag som følge af sådanne klager.

- Vi bruger evt. nogle persondata til analyseformål og til at hjælpe os med at forbedre vores processer, produkter og tjenester, for eksempel rodårsagsanalyse af klager. Vi forsøger at bruge anonyme datasæt til disse formål.
- Vi gennemgår og håndhæver din overholdelse af vores policevilkår, websitevilkår eller andre vilkår, der er relevante for vores forhold til dig eller til håndtering af dermed forbundne forespørgsler.
- Vi benytter evt. dine persondata til at være i overensstemmelse med vores juridiske og lovgivningsmæssige forpligtelser (herunder dem, der er pålagt af Finanstilsynet) eller til at beskytte og håndhæve juridiske rettigheder for os selv og andre personer.

## **2.6. Børns data**

Vi tilbyder ikke forsættligt forsikringspolicer til eller indhenter personlige oplysninger om børn under 18. Vi tilstræber at annullere en police, refundere præmien eller betalingen og slette oplysninger om sådanne personer, når en forælder eller værge meddeler os, at der er indhentet personlige oplysninger om deres barn i denne sammenhæng.

## **3. Deling af dine oplysninger og vores forhold til andre parter**

### **3.1 Leverandører af tjenester til dig**

Vi deler evt. dine persondata med udbydere af tjenester til at afslutte skadesanmeldelser, herunder levering af nødhjælpstjenester i henhold til din forsikringspolice. Disse omfatter for eksempel, leverandører, der leverer medicinske faciliteter og akut lægehjælp, herunder akut medicinsk transport. Vi vil dele oplysninger såsom dit navn, adresse eller placering, medicinsk tilstand, oplysninger om rejsefæller og pårørende og andre oplysninger og omstændigheder ved den relevante hændelse. Disse oplysninger kan omfatte følsomme data, der er relevante for den tjeneste, de leverer, såsom sundhed og sårbarheder for enkeltpersoner involveret i en relevant hændelse. Vi forbliver ansvarlige for, hvordan vores udbydere anvender dine data til disse formål.

### **3.2 Samarbejdspartnere**

Oplysninger om dine skadesanmeldelser og anden korrespondance med dig bliver evt. videregivet til vores samarbejdspartnere, hos hvem du har købt en police (se afsnit 2.2 ovenfor) med henblik på auditering heraf.

### **3.3 Tredjeparts skadebehandlere**

Tredjeparts organisationer kan håndtere krav i henhold til nogle af vores forsikringspolicer. Hvor dette er relevant, kan der findes yderligere oplysninger i din policedokumentation. De vil indhente oplysninger om dig og din police direkte fra vores samarbejdspartner, der solgte dig policen (se afsnit 2.2 ovenfor). Disse organisationer vil fungere som fælles registeransvarlige, hvilket betyder, at de skal beslutte, hvordan de bruger dine persondata ved håndtering af en skadesanmeldelse, og hvad angår yderligere oplysninger, kan de have brug for hjælp fra dig i overensstemmelse med deres egen praksis for databeskyttelse. Vi vil ikke generelt have adgang til de persondata, de registrerer, andet end i revisionsøjemed.



### 3.4 Andre selskaber i den verdensomspændende AXA Group

Vi kan dele nogle af dine persondata med andre virksomheder inden for den verdensomspændende AXA Group, der kan hjælpe os med visse tjenester, herunder telefonsalg af vores forsikringsprodukter, dag-til-dag skadebehandling, optagelse af samtaler og sanktionskontrol. Disse koncernenheder handler på vores vegne, og vi forbliver ansvarlige for, hvordan de anvender dine persondata til disse formål. Når det drejer sig om en overførsel ud af det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde og Schweiz, vil vi sørge for, at passende foranstaltninger er sat på plads for at beskytte dine data.

Vi kan også dele dine oplysninger med andre virksomheder inden for AXA Group på verdensplan med henblik på omkostningsstyring i forbindelse med skadebehandling, produktforbedring, personalisering af produkttilbud og med henblik på forebyggelse og afdækning af svig. Vi kan også bruge persondata til statistiske formål. Disse selskaber vil ikke være i stand til at identificere nogen individuel bruger på baggrund af de oplysninger, vi sender til dem.

Sådanne overførsler inden for den verdensomspændende AXA Group dækkes af AXA Groups BCR (bindende virksomhedsregler).

### 3.5 Andre offentliggørelser

Vi offentliggør evt. dine persondata til følgende parter:

- Retsmyndighederne eller regulerende organer
- Parter involveret i aktuelle eller potentielle retssager, eller som bistår os med at fastslå, udøve eller forsvare vores juridiske rettigheder. Vi må for eksempel dele oplysninger med vores juridiske eller andre professionelle rådgivere.
- Parter, som du har givet os tilladelse til at tale med om din forsikringspolice eller et krav (herunder andre relevante personer i henhold til en police).
- Andre tjenesteudbydere, f.eks. dem, der tilbyder databackup eller teknologitjenester.
- Andre parter i det omfang, som du har givet samtykke til, at vi gør det, eller hvor vi på anden måde skal eller har tilladelse til at gøre det iht. lovgivning.

## 4. Retsgrundlag for anvendelse af dine oplysninger

Vi indsamler, bruger og offentliggør dine persondata af følgende årsager:

- Indsamling og brug af persondata, som er nødvendige for udførelsen af vores aftale om forsikring med dig, for eksempel for kunne administrere en police, håndtere krav og levere relevante hjælpetjenester.
- Indsamling og brug af persondataene er nødvendige for udførelsen af din aftale om forsikring hos et andet selskab, for at gøre det muligt at yde bistand eller tjenester og/eller betale krav til dig, hvor disse er ydelser behandlet og serviceret af os.
- Indsamling og brug af persondata, som er i vores legitime interesser, for eksempel til at administrere vores forretning, håndtere krav, levere tjenester, reagere på henvendelser, opretholde registreringer af kommunikation, håndtere klager, håndhæve overholdelse af vores vilkår og undersøge for svig.
- Indsamling, brug og offentliggørelse af persondata for at gennemføre kontrol af sanktioner.



- Offentliggørelse af data, som er af legitim interesse for tredjeparten, som modtager dem, og det være sig vores forretningspartnere, som auditerer os, eller tredjeparter, som behandler skadesanmeldelser i henhold til vores forsikringspolicer.
- Indsamling, anvendelse eller videregivelse af data for at overholde en retlig forpligtelse, for eksempel hvor vores regulator eller retshåndhævende myndigheder kræver, at vi skal gøre det.

Hvor vi indsamler eller registrerer følsomme persondata, såsom oplysninger om dit helbred, søger vi separat dit udtrykkelige samtykke til brug heraf, generelt på det tidspunkt, hvor du indgiver en skadesanmeldelse, medmindre vores brug af dine data er nødvendige i din vitale interesse eller en anden enkeltperson eller til etablering, udøvelse eller forsvar af juridiske krav, inkl. krav rejst i henhold til policen.

## 5. Internationale overførsler af generelle persondata

I tilfælde, hvor vi kunne forledes til at overføre dine data til et sted uden for Danmark og det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, vil vi sikre, at dine data opnår et beskyttelsesniveau svarende til det niveau, der kræves i henhold til databeskyttelseslovgivning i Danmark.

Følsomme personlige data må ikke overføres uden for EØS, uden du at blive informeret inden flytningen.

## 6. Bevarelse af dine oplysninger

Dine persondata opbevares så længe, der er behov herfor til de godkendte formål anført i samtykkeerklæringen, du har underskrevet, herunder relevante formål angivet ovenstående. Dette omfatter opbevaring af nogle persondata efter afslutningen af vores forhold til dig, specielt til at løse eventuelle potentielle uoverensstemmelser og til igangværende eller potentielle retssager, til at opretholde registreringer af vores tjenester, og i øvrigt i overensstemmelse med vores juridiske forpligtelser og til at forsvare vores juridiske rettigheder.

Vi forpligter sig til at holde dine persondata sikre, fortrolige, nøjagtige og effektive i den herved bemyndigede brugsperiodes varighed.

Ved udløb af opbevaringsperioden bliver dine persondata anonymiseret eller destrueret.

Brug venligst kontaktoplysningerne i afsnit 9 nedenfor, hvis du har brug for yderligere oplysninger om vores opbevaringsperioder.

## 7. Sikkerhed for dine oplysninger

Vi gennemgår regelmæssigt de tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, vi har etableret på vores informations- og systemer for at forhindre tab, misbrug eller uautoriseret ændring af dine personlige oplysninger.

Meddelelser sendt via vores hjemmeside eller via e-mail eller sociale medier er afhængige af internettet, som er et offentligt hostet netværk.

AXA Partners Insurance Limited og Inter Partner Assistance S.A., der begge indgår i AXA Partners



Group, har iværksat en passende procedure til at identificere og kommunikere enhver hændelse af brud på datasikkerheden inden for en frist på 72 timer og løse det inden for en rimelig frist.

Yderligere oplysninger om de sikkerhedsforanstaltninger, vi anvender til kommunikation, der sendes via e-mail eller via vores website, er tilgængelige efter anmodning - brug venligst kontaktoplysningerne i afsnit 9 nedenfor.

Du er ansvarlig for at holde den adgangskode, du bruger for at få adgang til vores website, fortrolig. Vi vil ikke bede dig om din adgangskode, undtagen når du logger ind på vores website.

## 8. Dine juridiske rettigheder

I overensstemmelse med databeskyttelseslovgivningen har du ret til:

- Få en kopi af de persondata, vi har om dig, samt andre oplysninger om, hvordan vi behandler dem
- Anmode om berigtigelse af unøjagtige data, og i nogle tilfælde anmode om at slette eller begrænse vores brug af dine data, eller på anden måde gøre indsigelse mod vores behandling af dine data af årsager i forbindelse med din specifikke situation
- Modsætte dig behandling på dine persondata
- Anmode om ændring af dine persondata
- Anmode om sletning af dine persondata
- Modtage en kopi eller få en kopi sendt til et andet selskab (overførsel af data) (i et maskinlæsbart format) af persondata, som du har givet os, hvor vi behandler dem elektronisk baseret på dit samtykke, eller at det er nødvendigt for udførelsen af vores aftale med dig (se afsnit 4 ovenfor). Sådanne data kan overføres til en anden registeransvarlig (f.eks. et andet forsikringselskab)
- Indgive en klage til Datatilsynet over, hvordan vi håndterer dine data. Besøg [ico.org.uk](http://ico.org.uk) for yderligere oplysninger om, hvordan man gør dette.
- Tilbagekalde et samtykke, som du har givet angående brugen af dine data, når som helst. Bemærk, at der er visse begrænsninger og undtagelser fra disse rettigheder, som vi kan anvende afhængig af omstændighederne.

Brug venligst kontaktoplysningerne under afsnit 9 nedenfor til at sende os anmodninger om at udøve disse rettigheder (angivelse af, hvad du beder om), eller hvis du ønsker yderligere oplysninger om dem.

## 9. Vores kontaktoplysninger

Databeskyttelsesansvarlig

Adresse:

Databeskyttelsesansvarlig  
AXA Travel Insurance  
106-108 Station Road  
Redhill  
RH1 1PR UK





AXA PARTNERS

E-mail: [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)