



## PRIVACYVERKLARING

In deze privacyverklaring wordt uiteengezet hoe AXA Partners (ook 'wij' of 'ons') persoonsgegevens met betrekking tot onze verzekeringnemers, gebruikers van diensten en verwante personen, evenals andere personen met vragen en gebruikers van onze website ('U') verwerkt.

Volgens de definitie van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming treden wij op als Gegevensverwerker. We zijn verantwoordelijk voor elk gebruik van uw persoonsgegevens, door ons of door uzelf.

Wij kunnen deze verklaring van tijd tot tijd bijwerken en zullen de nieuwe versie in dat geval op onze website plaatsen. Deze verklaring werd voor het laatst bijgewerkt op 4 april 2018.

Deze verklaring bestaat uit 10 paragrafen:

1. Wie zijn we
2. Welke informatie verzamelen we (en waar verzamelen we ze) en hoe gebruiken we ze
3. Delen van uw informatie en onze relatie met andere partijen
4. Wettelijke basis voor het gebruik van uw informatie
5. Internationale gegevensoverdracht
6. Bewaren van uw informatie
7. Veiligheid van uw informatie
8. Uw wettelijke rechten, met inbegrip van het recht op toegang tot een kopie van de gegevens in ons bezit
9. Onze contactgegevens
10. Verwante verklaringen en bepalingen

### 1. Wie zijn we

AXA Partners UK is onderdeel van de wereldwijde AXA Groep. Wij bemiddelen bij de verkoop van reisverzekeringsspolissen, bieden administratieve diensten aan in verband met die polissen, bieden noodbijstand en handelen vorderingen af. Door deze activiteiten uit te voeren, treden we op als Gegevensbeheerder, wat inhoudt dat wij bepalen op welke manier uw gegevens worden gebruikt (zoals beschreven in deze Privacyverklaring).

We hebben een Data Protection Officer aangesteld, die verantwoordelijk is voor het toezicht op het gebruik van persoonsgegevens door ons. U kunt contact opnemen met de Data Protection Officer voor alle vragen die verband houden met de verwerking door ons van uw persoonsgegevens, en om uw rechten op gegevensbescherming uit te oefenen (zie paragraaf 8 hieronder).

De contactgegevens van de Data Protection Officer vindt u in paragraaf 9 hieronder.

### 2 Informatie die we verzamelen en hoe we ze gebruiken

#### 2.1 Een verzekering of diensten rechtstreeks bij ons aankopen



U kunt telefonisch een offerte aanvragen en onze verzekeringen aankopen, of een claim indienen ingevolge uw verzekeringspolis. We zullen relevante informatie van u verzamelen teneinde u de verwachte dienst te kunnen bezorgen. Gelieve op te merken dat alleen de absoluut noodzakelijke informatie wordt verzameld.

Die gegevens omvatten :

- 
- Gebruikersnaam en paswoord voor een website-account (die u mogelijk aanmaakt om een offerte te ontvangen of een verzekering of diensten aan te kopen);
- Adres en contactgegevens, incl. e-mailadres;
- Dekkingsniveau en polisgegevens (voor verzekeringspolissen);
- Details van uw contract, incl. de voordelen die eronder worden verstrekt
- Andere gegevens die moeten worden vermeld op inschrijvingsformulieren, waaronder, maar niet beperkt tot, uw huidige gezondheidstoestand en eerdere medische aandoeningen waaraan u of andere begunstigden onder de polis mogelijk hebben geleden of nog steeds lijden.
- Betaalgegevens, waaronder kredietkaart- en bankkaartgegevens.

We kennen u tevens een polis- of contractnummer toe dat we samen met uw persoonsgegevens opslaan.

Indien u ons gegevens met betrekking tot andere personen bezorgt (waaronder diegenen die een belang hebben ingevolge de polis) zorg er dan voor dat zij hun toestemming hebben gegeven voor het verstrekken van hun persoonsgegevens (waaronder medische gegevens) zodat wij uw verzekering kunnen afsluiten en ervan op de hoogte zijn dat wij hun gegevens gebruiken voor het bepalen van de prijs van en/of vaststellen van de beschikbare voordelen ingevolge de relevante polis of diensten. Gelieve hen deze privacyverklaring te laten lezen voor meer informatie.

Bepaalde gegevens zijn noodzakelijk om u de dienst te kunnen aanbieden die u verwacht. Indien u ons de gevraagde informatie niet bezorgt, kunnen we u de betreffende verzekeringspolis of diensten mogelijk niet aanbieden.

## **2.2 Aankopen van verzekeringen bij onze zakenpartners**

U kunt onze verzekeringen ook aankopen bij onze zakenpartners (als zelfstandig product of boven op een andere verzekering of product dat u bij hen aankoopt). U kunt ook een polis aankopen die wordt afgesloten door onze zakenpartner, maar waarvoor wij uw claims verwerken en afhandelen (zie onder 2.3).

In die omstandigheden zal onze zakenpartner een aantal van uw persoonsgegevens verzamelen en met ons delen zodat wij uw polis kunnen afsluiten en beheren (indien wij de afsluiter zijn) en u de betreffende diensten kunnen aanbieden indien u een vordering instelt.

Die gegevens kunnen onder meer het volgende bevatten, maar zijn niet beperkt tot:

- Naam (van polishouder en andere personen onder de polis)
- Adres en contactgegevens



- Dekkingsniveau en polisgegevens
- Medische gegevens, zoals informatie over vroegere medische aandoeningen waaraan u of andere begunstigen mogelijk lijden, relevant voor het bepalen van de prijs en/of aanbieden van de voordelen ingevolge uw verzekeringspolis.
- Bankgegevens voor de uitbetaling van vorderingen, terugbetalingen, poliscontrole.

Onze zakenpartner kent u tevens een polis- of contractnummer toe dat we samen met uw persoonsgegevens opslaan.

### **2.3 Een vordering indienen of dienst voor noodbijstand aanvragen**

U kunt ons telefonisch contacteren, of via e-mail:

- Een vordering in te dienen ingevolge uw verzekeringspolis; of
- Een dienst voor noodbijstand aanvragen.

U kunt ook inlichtingen inwinnen over dergelijke vorderingen of diensten voor noodbijstand. Indien u ons op die manier contacteert (of op een andere manier voor die doeleinden contact met ons opneemt), zullen we bijkomende informatie over u verzamelen om te kunnen ingaan op uw vraag, en indien nodig de vordering in te stellen en bijstanddiensten aan te bieden. Daaronder valt het erop toezien dat onze service providers reageren op relevante incidenten bij het afhandelen van uw vordering of als onderdeel van de bijstanddiensten, en deze verwerken.

Indien u onze verzekering bij een van onze zakenpartners hebt aangekocht, of indien we een vordering behandelen onder een polis die bij een van onze zakenpartners werd afgesloten (zie 3.2 hieronder) mag onze dienst die instaat voor het behandelen van de vordering het merk van onze zakenpartner gebruiken bij het behandelen van uw vraag. De informatie die we verzamelen wordt echter door ons (en niet door onze zakenpartner) gebruikt voor voorgemelde doeleinden.

In elk geval omvat de informatie die we verzamelen het volgende:

- Naam en polis- of contractgegevens
- Informatie over de vordering of aanvraag, met inbegrip van de omstandigheden, de bijstand die u wenst en informatie in de gerelateerde documenten die u ons bezorgt.

Daaronder kunnen zich gevoelige persoonsgegevens bevinden, evenals andere informatie van gevoelige aard. Zo hebben we mogelijk informatie nodig over uzelf en personen die diensten voor noodbijstand ontvangen of betrokken zijn bij de bijstand die we bieden, of andere gevoelige informatie over de omstandigheden van de vordering of aanvraag. Deze wordt verzameld teneinde de vereiste regelingen te kunnen treffen om uw vordering te behandelen en de relevante diensten te kunnen aanbieden.

We zullen u een vordering- of servicenummer toewijzen, dat we bij uw andere persoonlijke gegevens bewaren.



Indien u ons gegevens met betrekking tot andere personen bezorgt, zorg er dan voor dat zij ervan op de hoogte zijn dat wij hun gegevens gebruiken met het oog op de betreffende vordering of aanvraag, en laat hen deze privacyverklaring lezen voor meer informatie.

Telefonische oproepen naar onze call centers kunnen worden opgenomen, en we bewaren mogelijk ook andere documenten van onze communicatie met u, en van regelingen die worden getroffen om uw vordering te behandelen en u de diensten aan te bieden.

Zie bij 2.4 hieronder voor meer informatie.

## **2.4 Ander gebruik van onze website en social media**

We verzamelen mogelijk andere persoonsgegevens van gebruikers van onze website of social media-accounts, waaronder gebruikers die ons vragen stellen, deelnemen aan onze wedstrijden of betrokken zijn bij andere activiteiten die we in die context organiseren. We gebruiken dergelijke gegevens mogelijk om uw vraag te behandelen en de betreffende wedstrijden of activiteiten te organiseren.

Gelieve op te merken dat informatie die via social media wordt verstrekt, mogelijk ook door de provider van die social media wordt bewaard, in overeenstemming met diens voorwaarden en beleid.

We kunnen ook cookies of gelijkaardige technologieën gebruiken om informatie over het gebruik van de website te verzamelen, waaronder uw IP-adres, geografische locatie, browsertype en -versie, besturingssysteem, verwijzingsbron, duur van het bezoek, bekeken pagina's en navigatiepad. We proberen echter niet om die informatie te koppelen aan u als individu of ze te combineren met andere gegevens die verband met u houden. Voor meer informatie, gelieve ons cookiesbeleid te raadplegen.

Onze website bevat mogelijk hyperlinks naar, evenals gegevens van websites van derde partijen. Ingevolge onze verantwoordelijkheden op het vlak van het delen van gegevens (zie paragraaf 3 hieronder) hebben we geen controle over en zijn we niet verantwoordelijk voor het privacybeleid en de privacypraktijken van derden.

## **2.5 Andere manieren om uw persoonsgegevens te verzamelen en te gebruiken**

We kunnen uw persoonlijke gegevens ook als volgt verzamelen en gebruiken:

- We kunnen uw oproepen opnemen met het oog op archivering, opleiding en kwaliteitscontrole.
- We kunnen enquêtes uitvoeren of u om feedback vragen over onze producten en diensten, en u uitnodigen om deel te nemen aan focusgroepen. We gebruiken uw antwoorden en bijdragen daaraan voor kwaliteitscontrole en de verbetering van onze producten en diensten.
- We controleren sancties om fraude en witwaspraktijken tegen te gaan, in overeenstemming met de door de regering opgelegde vereisten.
- We voeren audits uit van derde partijen die vorderingen m.b.t onze polissen behandelen (zie 3.4 hieronder), waardoor we stalen van persoonsgegevens die in verband met dergelijke diensten worden gebruikt, controleren.
- Indien u contact met ons opneemt, via e-mail, telefonisch of met de post, of via onze website of social media, houden we uw contactgegevens en communicatie mogelijk bij voor de verdere verwerking (zie Art. 6 – voor informatie over de duur) van uw vraag en het archiveren van de



communicatie.

- We houden gegevens bij i.v.m. onze activiteiten en diensten, waaronder communicatie met u of over u.
- We gebruiken uw persoonsgegevens voor de behandeling van klachten over onze activiteiten, en om een potentiële of feitelijke rechtsovereenkomst die uit dergelijke klachten voortvloeit, te evalueren en te beheren.
- We gebruiken bepaalde persoonsgegevens mogelijk voor analytische doeleinden en om ons te helpen bij het verbeteren van onze processen, producten en diensten, zoals de root cause analysis van klachten. We proberen anonieme datasets te gebruiken voor die doeleinden.
- We kunnen uw instemming met de bepalingen van ons beleid, onze website of andere bepalingen die verband houden met onze relatie met u, herzien en afdwingen, of gerelateerde vragen behandelen.
- We maken mogelijk gebruik van uw persoonsgegevens om onze wettelijke en regelgevende verplichtingen na te komen (waaronder die welke worden opgelegd door de Financial Conduct Authority, of om onze wettelijke rechten en die van andere personen te beschermen en af te dwingen.

## **2.6. Gegevens van kinderen**

We bieden kinderen jonger dan 18 jaar niet doelbewust verzekeringspolissen aan, en verzamelen hun persoonsgegevens niet. We zullen proberen om een polis te annuleren, de premie of betalingen terug te betalen en de gegevens van dergelijke personen te wissen, indien een ouder of voogd ons meedeelt dat er persoonlijke gegevens van hun kind in die context werden verzameld.

## **3. Delen van uw informatie en onze relatie met andere partijen**

### **3.1 Bedrijven die u diensten verlenen**

We delen uw persoonsgegevens mogelijk met dienstverleners teneinde vorderingen af te handelen, met inbegrip van diensten voor spoedbijstand, ingevolge uw verzekeringspolis. Daaronder vallen bijvoorbeeld dienstverleners die medische voorzieningen en medische noodbijstand verstrekken, waaronder medisch spoedtransport. We delen gegevens als uw naam, adres en locatie, medische toestand, gegevens van uw reisgezellen en naasten, evenals andere gegevens en omstandigheden van het betreffende incident. Die gegevens omvatten mogelijk gevoelige persoonsgegevens die relevant zijn voor de aangeboden dienst, zoals de gezondheid en gevoeligheden van personen die betrokken zijn bij een relevant incident. Wij blijven verantwoordelijk voor het gebruik door onze leveranciers van uw persoonsgegevens voor die doeleinden.

### **3.2 Zakelijke partners**

Informatie over uw vorderingen en andere correspondentie met u kan worden doorgegeven aan onze zakenpartners bij wie u een polis hebt aangekocht (zie 2.2 hierboven) voor hun auditdoeleinden.

### **3.3 Derde partij-schadebeheerders**

Derde partijen kunnen ingevolge een aantal van onze verzekeringspolissen schadegevallen beheren. Indien relevant vindt u daarover meer informatie in uw polis. Ze ontvangen de informatie over uzelf



en uw polis rechtstreeks van onze zakelijke partner die u de polis verkocht (zie 2.2 hierboven). Die organisaties treden op als Data Co-controller, wat inhoudt dat ze zelf beslissen hoe ze uw persoonsgegevens gebruiken bij het beheer van een schadegeval, en welke bijkomende informatie ze mogelijk nodig hebben, in overeenstemming met hun eigen praktijken op het vlak van gegevensbescherming. We hebben doorgaans geen toegang tot de persoonsgegevens die door hen worden bewaard voor andere dan auditdoeleinden.

### **3.4 Andere ondernemingen van de wereldwijde AXA groep**

We delen mogelijk bepaalde gegevens van u met andere ondernemingen van de wereldwijde AXA Groep, die ons bijstaan bij bepaalde diensten, waaronder telefonische verkoop van onze verzekeringsproducten, schadebeheer 's nachts, opnemen van gesprekken en controleren van sancties. Die entiteiten van de groep handelen voor onze rekening, en wij blijven verantwoordelijk voor de manier waarop zij uw persoonsgegevens voor die doeleinden gebruiken. Indien er sprake is van een overdracht buiten de Europese Economische Ruimte of indien Zwitserland erbij betrokken is, nemen we de gepaste maatregelen om uw gegevens te beschermen.

We delen uw gegevens mogelijk ook met andere ondernemingen binnen de wereldwijde Axa Groep voor kostenbeheer claims, productverbetering, personalisering van aanbiedingen en de preventie en detectie van fraude. We gebruiken de persoonsgegevens mogelijk ook voor statistische doeleinden. Deze ondernemingen kunnen individuele gebruikers niet identificeren op basis van de informatie die wij hen bezorgen.

Dergelijke overdrachten binnen de wereldwijde AXA Groep vallen onder de BCR (Binding Corporate Rules) van AXA Groep.

### **3.5 Overige overgedragen gegevens**

We geven uw persoonsgegevens mogelijk ook door aan de volgende partijen:

- Rechtsinstanties of regelgevende instellingen;
- Partijen die betrokken zijn bij lopende of toekomstige gerechtelijke procedures of die ons bijstaan bij het vaststellen, uitoefenen of verdedigen van onze wettelijke rechten. Zo kunnen we bijvoorbeeld gegevens delen met onze juridische of andere professionele adviseurs.
- Partijen met betrekking waartoe u ons de toestemming hebt gegeven om uw verzekeringspolis of schadeclaim te bespreken (incl. andere relevante personen ingevolge een polis).
- Andere leveranciers van diensten, zoals die welke backup- of technologische diensten aanbieden.
- Andere partijen, voor zover u ons de toestemming hebt verleend dat te doen, of voor zover we daartoe op een andere manier door de wet werden verplicht of gemachtigd.

## **4. Wettelijke basis voor het gebruik van uw informatie**

We verzamelen, gebruiken en openbaren uw persoonsgegevens voor de volgende redenen:

- Het verzamelen en gebruiken van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van ons verzekeringscontract dat met u werd afgesloten, bijvoorbeeld om een polis te



beheren, schadegevallen af te handelen en de relevante bijstanddiensten aan te bieden.

- Het verzamelen en gebruiken van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van uw verzekeringscontract met een andere maatschappij, zodat we bijstand of diensten kunnen leveren en/of schadeclaims kunnen uitbetalen, indien dit voordelen zijn die door ons worden verwerkt en gedekt.
- Het verzamelen en gebruiken van persoonsgegevens waarbij we een legitiem belang hebben, zoals het beheren van onze onderneming, afhandelen van claims, aanbieden van diensten, antwoorden op vragen, bewaren van opnames van communicatie, afhandelen van klachten, naleven van onze bepalingen en onderzoeken van fraude.
- Het verzamelen, gebruiken en vrijgeven van persoonsgegevens voor het controleren van sancties.
- Het vrijgeven van data in het legitieme belang van de derde partij die ze ontvangt, waaronder onze zakelijke partners die ons controleren of derde partijen die claims afhandelen onder onze verzekeringspolissen.
- Het verzamelen, gebruiken en vrijgeven van data om een wettelijke verplichting na te komen, bijvoorbeeld wanneer onze regulator of de rechthandhavinginstanties dat van ons eisen.

Indien we gevoelige persoonsgegevens verzamelen of opslaan, zoals informatie over uw gezondheid, vragen we afzonderlijk om uw uitdrukkelijke toestemming voor het gebruik ervan, doorgaans op het moment waarop u een claim indient, tenzij ons gebruik van die gegevens van levensbelang is voor u of een andere persoon, of voor het instellen, uitoefenen of verdedigen van rechtsvorderingen ingevolge de polis.

## **5 Internationale overdracht van algemene persoonsgegevens**

In gevallen waarin we ertoe verplicht worden uw gegevens naar een locatie buiten het UK en de Europese Economische Ruimte over te dragen, zorgen we ervoor dat uw gegevens hetzelfde beschermingsniveau krijgen als vereist onder de databeschermingswet van het UK.

Gevoelige persoonsgegevens worden niet overgedragen buiten de Europese Economische Ruimte zonder dat u daarvan van tevoren op de hoogte wordt gebracht.

## **6. Bewaren van uw informatie**

Uw persoonsgegevens worden bewaard zolang als nodig is voor de toegelaten doeleinden, die worden opgesomd in het toestemmingsformulier dat u hebt ondertekend, met inbegrip van de relevante doeleinden die hierboven worden uiteengezet. Daaronder valt het bewaren van bepaalde van uw persoonsgegevens nadat onze relatie met u werd beëindigd, met name voor het beslechten van mogelijke geschillen of hangende of toekomstige rechtsgeschillen, om verslagen van onze diensten te bewaren en om anderszins onze wettelijke verplichtingen na te komen en wettelijke rechten te verdedigen.

We verbinden ons ertoe uw persoonsgegevens veilig, vertrouwelijk, nauwgezet en efficiënt te bewaren gedurende de hierbij gemachtigde periode.

Aan het eind van de bewaarperiode worden u persoonsgegevens geanonimiseerd of vernietigd.

Gelieve de contactgegevens onder punt 9 te gebruiken indien u meer informatie wenst over de



bewaarperiodes.

## 7. Veiligheid van uw informatie

We controleren regelmatig de technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen die we hebben ingevoerd in onze informatie- en communicatiesystemen teneinde het verlies of misbruik van en ongeoorloofd aanbrengen van wijzigingen in uw persoonsgegevens te vermijden

De communicatie via onze website, e-mail of social media hangt af van het internet, een openbaar gehost netwerk.

AXA Travel Insurance Limited en Inter Partner Assistance S.A., beide lid van de AXA Partners Groep, hebben een gepaste procedure ontwikkeld om elk geval van inbreuk in verband met persoonsgegevens te identificeren en te melden binnen de 72 uur, en binnen een redelijke termijn op te lossen.

Verdere informatie over de veiligheidsmaatregelen die we toepassen op communicatie via e-mail of onze website is op verzoek verkrijgbaar - gelieve de contactgegevens onder punt 9 hieronder te gebruiken.

U bent verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid van het paswoord dat u op onze website gebruikt. We vragen u nooit om uw paswoord, behalve wanneer u inlogt op onze website.

## 8. Uw wettelijke rechten

In overeenstemming met de wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens hebt u het recht om:

- Een kopie te verkrijgen van de persoonsgegevens die we van u bezitten, samen met andere informatie over hoe we ze verwerken;
- Een aanvraag in te dienen om foutieve gegevens te corrigeren, en in bepaalde omstandigheden, te verzoeken om uw gegevens te wissen of ons gebruik ervan te beperken, of anderszins bezwaar te maken tegen het verwerken van uw gegevens voor redenen die verband houden met uw specifieke situatie;
- Zich te verzetten tegen een bepaalde verwerking van uw persoonsgegevens;
- Wijzigingen van uw persoonsgegevens aan te vragen;
- Aan te vragen om uw persoonsgegevens te wissen;
- Een kopie te verkrijgen of te laten bezorgen aan een andere onderneming (overdraagbaarheid van gegevens) (in een door een machine leesbaar formaat) van persoonsgegevens die u aan ons hebt bezorgd, indien we die elektronisch verwerken volgens uw toestemming of indien dat noodzakelijk is voor de uitvoering van het contract dat we met u hebben gesloten (zie punt 4 hierboven). Dergelijke gegevens kunnen aan een andere data controller worden doorgegeven (zoals een andere verzekeringsmaatschappij);
- Een klacht in te dienen over hoe we u gegevens verwerken bij het kantoor van de Information Commissioner. Surf naar [ico.org.u](http://ico.org.u) voor meer informatie daarover.
- De instemming die u hebt gegeven in verband met het gebruik van uw gegevens op elk moment in te trekken. Gelieve op te merken dat er bepaalde beperkingen en uitzonderingen op deze rechten bestaan, die we afhankelijk van de omstandigheden mogelijk toepassen.





Gelieve de contactgegevens onder punt 9 hieronder te gebruiken om ons aanvragen te sturen voor het uitoefenen van die rechten (met vermelding van wat uw verzoek is), of indien u er meer informatie over wenst.

## **9. Onze contactgegevens**

Data Protection Officer

Adres:

Data Protection Officer  
AXA Reisverzekering  
106-108 Station Road  
Redhill  
RH1 1PR

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