



DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

La présente déclaration de confidentialité décrit la façon dont la société AXA Partners (également désignée par le terme « Nous ») traite les Données personnelles relatives à nos assurés, aux usagers de nos services et aux personnes associées, ainsi que celles des autres personnes qui s'informent sur notre site Web et l'utilisent (« Vous »).

En vertu de la définition fournie par le Règlement général sur la protection des données de l'UE, nous agissons en tant que Responsable du traitement des données. Nous assumons la responsabilité de toute utilisation de vos Données personnelles par nous ou en notre nom.

Cette déclaration pourra faire l'objet de mises à jour périodiques et, le cas échéant, nous publierons la nouvelle version sur notre site Web. Cette déclaration a été mise à jour pour la dernière fois le 4 avril 2018.

Cette déclaration est organisée en 10 sections :

1. Qui nous sommes
2. Nature des informations que nous recueillons (l'endroit où nous les collectons) et façon dont nous les utilisons
3. Partage de vos informations et nos relations avec les autres parties
4. Contexte légal de l'utilisation de vos informations
5. Transferts internationaux de données
6. Conservation de vos informations
7. Sécurité de vos informations
8. Vos droits légaux, y compris le droit d'accès à une copie des données que nous détenons
9. Coordonnées de contact
10. Déclarations et dispositions associées

1. Qui nous sommes

AXA Partners UK fait partie du groupe AXA mondial. Nous assurons la médiation de la vente de polices d'assurance voyage, fournissons des services d'administration relativement à ces polices, fournissons une aide d'urgence et réglons les réclamations. Dans le cadre de ces activités, nous agissons en tant que Responsable du traitement des données, ce qui signifie que nous décidons de la manière dont vos données sont utilisées (comme l'indique la présente déclaration de confidentialité).

Nous avons nommé un Délégué à la protection des données, chargé de superviser l'utilisation des Données personnelles par nos soins. Vous pouvez contacter le délégué à la protection des données pour toute question relative au traitement de vos Données personnelles par nos soins, et pour exercer vos droits en matière de protection des données (voir la section 8 ci-dessous).

Les coordonnées du Délégué à la protection des données figurent à la section 9 ci-dessous.

2. Informations recueillies et utilisation



2.1 Achat d'assurance ou de services directement auprès de nous

Il est possible d'obtenir un devis et d'acheter nos assurances par téléphone, ou de formuler une réclamation en vertu de votre police d'assurance. Nous recueillerons les informations pertinentes auprès de vous afin de vous fournir le service que vous attendez. Veuillez noter que seules les informations absolument nécessaires doivent être collectées,

parmi lesquelles :

- Nom (de l'assuré et de toute autre personne susceptible de bénéficier des demandes ou des services d'assurance concernés) ;
- Nom d'utilisateur et mot de passe d'un compte sur un site Web (que vous pouvez configurer afin d'obtenir un devis ou d'acheter une assurance ou des services) ;
- Adresse et coordonnées, et notamment l'adresse électronique ;
- Niveau de couverture et détails de la police (pour les polices d'assurance) ;
- Détails de votre police, et notamment des avantages à fournir en vertu de cette dernière
- Les autres détails demandés sur les formulaires de demande tels que, mais sans s'y limiter, votre état de santé actuel et toute condition médicale antérieure à dont vous ou les autres bénéficiaires de la police ont pu souffrir ou souffrent actuellement.
- Détails du paiement, qui peuvent inclure vos données de carte de crédit ou vos coordonnées bancaires.

Nous vous attribuerons également une police ou un numéro de contrat que nous enregistrerons en même temps que vos autres données personnelles.

Si vous nous fournissez des détails relatifs à d'autres personnes (par exemple, celles concernées par la police), veuillez vous assurer que ces personnes ont donné leur consentement à la fourniture de leurs données personnelles (y compris les données médicales) afin de nous permettre de souscrire votre assurance et sont conscientes que nous utiliserons ces informations aux fins de tarification et/ou de détermination des avantages disponibles dans le cadre de la polices d'assurance ou des services concernés. Veuillez leur demander de se reporter à cette déclaration de confidentialité pour plus d'informations.

Certaines informations sont nécessaires à la prestation du service que vous attendez. En l'absence de ces informations, nous pouvons être dans l'impossibilité de vous offrir la police d'assurance ou les services concernés.

2.2 Achat d'assurance auprès de nos partenaires commerciaux

Vous pouvez acheter notre assurance auprès de l'un de nos partenaires commerciaux (par exemple en tant que produit autonome ou, en complément d'une autre assurance ou d'un produit que vous leur achetez). Vous pouvez également acheter une police souscrite par notre partenaire, mais dont nous traitons les réclamations (voir section 2.3).

Dans ces circonstances, notre partenaire recueille et partage certaines de vos Données personnelles avec nous afin de nous permettre de souscrire et de gérer votre police (lorsque nous sommes l'assureur) et de vous fournir des services adéquats en cas de réclamation.



Ces détails peuvent inclure, sans s'y limiter :

- Nom (du titulaire de la police et des personnes concernées par la police)
- Adresse et coordonnées
- Niveau de couverture et détails de la police
- Les données médicales, par exemple, les détails de toutes les conditions médicales préexistantes dont vous-même ou tout autre bénéficiaire peut souffrir, et pertinentes pour la tarification et/ou la fourniture d'avantages en vertu de votre police d'assurance
- Coordonnées bancaires pour le règlement des sinistres, les remboursements, la vérification des polices.

Notre partenaire vous attribuera également un numéro de police que nous enregistrerons avec vos autres données personnelles.

2.3 Formulaire de réclamation ou demande de service d'assistance d'urgence

Vous pouvez nous contacter par téléphone ou courriel pour :

- formuler une réclamation au titre de votre police d'assurance ; ou
- demander un service d'assistance d'urgence.

Vous pouvez également vous renseigner sur ces réclamations ou services d'assistance d'urgence.

Lorsque vous nous contactez par ce moyen (ou par un autre moyen à ces fins), nous recueillons des informations supplémentaires pour vous assister dans votre demande, vérifier et traiter votre réclamation ou votre demande d'assistance et, le cas échéant, régler le problème et fournir les services d'assistance. Nous pouvons notamment programmer l'intervention de nos prestataires de services afin de résoudre les incidents admissibles et les traiter pour régler votre réclamation dans le cadre des services d'assistance.

Si vous avez souscrit notre assurance auprès de l'un de nos partenaires commerciaux ou lorsque nous traitons une réclamation au titre d'une police souscrite par l'un de nos partenaires commerciaux (voir la section 3.2 ci-dessous), notre service de traitement des réclamations peut utiliser la marque de notre partenaire commercial pour traiter votre demande. Cependant, les informations que nous recueillons sont utilisées par nous (plutôt que par notre partenaire commercial) à ces fins.

Dans chaque cas, les détails que nous recueillons incluent :

- nom et détails de la police ou du contrat
- informations sur la réclamation ou la demande de service, et notamment sur le contexte, l'assistance que vous demandez, et les informations présentes dans les documents associés que vous nous fournissez.

Cela peut inclure certaines Données sensibles et d'autres informations de nature sensible. Par exemple, nous pouvons avoir besoin de connaître des informations sur vous-même et sur des



personnes bénéficiant de services d'urgence ou concernées par l'assistance que nous offrons, ou d'autres informations délicates sur les circonstances de la réclamation ou de la requête. Ces renseignements sont recueillis en vue de prendre des dispositions appropriées pour traiter votre demande et fournir les services concernés.

Nous vous attribuerons également un numéro de réclamation ou de service que nous enregistrerons avec vos autres données personnelles.

Si vous nous fournissez des détails relatifs à d'autres personnes, veuillez vous assurer qu'elles savent que nous allons utiliser leurs coordonnées dans le cadre du traitement d'une réclamation ou d'une demande de service, et conseillez-leur de prendre connaissance de la présente déclaration de confidentialité pour plus d'informations.

Les communications vers nos centres d'appels peuvent être enregistrées, et nous pouvons conserver des enregistrements de nos interactions avec vous, ainsi que de toutes les dispositions prises pour régler votre réclamation et vous fournir des services.

Voir la section 2.4 ci-dessous pour plus d'informations sur le sujet.

2.4 Autre utilisation de notre site Web et des médias sociaux

Nous pouvons collecter d'autres données personnelles auprès des utilisateurs de notre site Web ou de nos comptes de médias sociaux, par exemple auprès des utilisateurs qui nous envoient des requêtes, participent à nos concours ou à d'autres activités que nous gérons dans ce contexte. Nous pouvons utiliser ces renseignements pour traiter votre demande et pour gérer les concours ou activités concernés.

Veuillez noter que les informations fournies sur les médias sociaux peuvent également être utilisées et stockées par le fournisseur de médias sociaux, conformément à ses propres conditions générales.

Nous pouvons également utiliser des cookies ou des technologies similaires pour collecter des informations sur l'utilisation du site, notamment votre adresse IP, votre localisation géographique, le type et la version de votre navigateur, le système d'exploitation, la source de référence, la durée de la visite, les pages consultées et les chemins de navigation du site Web. Cependant, notre objectif n'est pas d'associer ces informations à votre personne ni de les compiler avec d'autres renseignements vous concernant. Pour plus d'informations, veuillez vous reporter à la Politique en matière de cookies.

Notre site Web peut inclure des liens hypertexte vers des sites Web de tiers et des détails sur ceux-ci. Dans le respect de nos responsabilités de partage de données (voir la section 3 ci-dessous), nous n'avons aucun contrôle sur les politiques et les pratiques des tiers et matière de sécurité et n'en sommes pas responsables.

2.5 Autres données recueillies et utilisation de vos Données personnelles

Nous pouvons également recueillir et utiliser vos Données personnelles comme suit :

- Nous pouvons enregistrer les appels qui nous sont adressés à des fins d'archivage, de formation et de contrôle de la qualité.

- Nous pouvons mener des enquêtes ou vous demander des commentaires sur nos produits et services, et vous inviter à participer à des groupes de discussion. Nous utilisons vos réponses et avis à des fins de contrôle de qualité et d'amélioration de nos produits et services.
- Nous effectuons des contrôles d'antécédents, y compris à des fins de protection contre la fraude et le blanchiment d'argent, conformément aux exigences du Gouvernement.
- Nous pouvons effectuer des audits chez les tiers qui traitent des réclamations au titre de nos polices d'assurance (voir section 3.4 ci-dessous), ce qui peut nous amener à examiner certains échantillons de données personnelles utilisées en relation avec de tels services.
- Si vous nous contactez par courriel, par téléphone, par courrier, ou via notre site Internet ou les réseaux sociaux, nous pouvons conserver vos coordonnées et votre communication afin de gérer (voir l'article 6, pour les informations sur la période de conservation) votre demande et gérer les enregistrement des communications.
- Nous enregistrons nos activités et services, ce qui peut inclure des communications échangées avec vous, ou à votre sujet.
- Nous pouvons utiliser vos Données personnelles pour traiter les plaintes concernant nos activités, et pour évaluer et gérer les actions en justice potentielles ou réelles découlant de ces plaintes.
- Nous pouvons utiliser certaines Données personnelles à des fins d'analyse et pour nous aider à améliorer nos processus, produits et services, par exemple, l'analyse de l'origine des réclamations. Pour ce faire, nous privilégions l'utilisation d'ensembles de données anonymes.
- Nous pouvons être amenés à réviser et faire respecter nos conditions d'utilisation, les conditions générales du site Web ou d'autres dispositions s'appliquant à nos relations avec vous, ou à traiter des demandes associées.
- Il se peut que nous utilisions vos Données personnelles pour nous conformer à nos obligations légales et réglementaires (y compris celles imposées par la Financial Conduct Authority) ou pour protéger et faire valoir nos droits et ceux d'autrui.

2.6. Données concernant les enfants

Nous n'offrons pas intentionnellement des polices d'assurance à des enfants de moins de 18 ans et ne recueillons pas de renseignements personnels auprès d'eux. Nous annulerons une police, rembourserons la prime ou le paiement, et supprimerons les informations concernant les mineurs si un parent ou un tuteur nous avertit que des informations personnelles ont été obtenues de leur enfant dans ce contexte.

3. Partage de vos informations et de notre relation avec les autres parties

3.1 Prestataire de services pour vous

Nous pouvons partager vos Données personnelles avec les prestataires de services pour apporter des solutions aux réclamations, y compris la fourniture de services d'assistance d'urgence au titre de votre police d'assurance. Cela comprend notamment les fournisseurs qui fournissent des installations médicales et une assistance médicale d'urgence, y compris des prestations de transport médical d'urgence. Nous partagerons des informations telles que vos nom, adresse ou localisation



géographique, des informations sur les compagnons de voyage et next of kin et d'autres détails et circonstances de l'incident concerné. Ces détails peuvent inclure des Données personnelles sensibles au sujet du service qu'elles fournissent, notamment les informations liées à la santé et aux vulnérabilités des personnes concernées par un incident. Nous assumons la responsabilité de la façon dont nos fournisseurs utilisent vos Données personnelles à ces fins.

3.2 Partenaires commerciaux

Les informations relatives à vos réclamations et autres échanges de correspondance peuvent être divulguées à nos partenaires commerciaux auprès desquels vous avez souscrit votre police d'assurance (voir la section 2.2 ci-dessus) à des fins de vérification.

3.3 Traitement des réclamations de tiers

Les organisations tierces peuvent gérer les réclamations en vertu de certaines de nos polices d'assurance. Lorsque c'est pertinent, d'autres détails peuvent être trouvés dans la documentation de votre police. Ils obtiendront des informations sur vous et votre police directement auprès du partenaire commercial qui vous a vendu la police (voir section 2.2 ci-dessus). Ces organisations agissent en tant que co-responsables du traitement des données, en d'autres termes, ils décideront de la façon dont ils utiliseront vos Données personnelles pour traiter une réclamation et détermineront les informations supplémentaires dont elles peuvent avoir besoin, en accord avec leurs propres pratiques en matière de protection des données. Nous n'aurons en principe pas accès aux Données personnelles qu'ils enregistrent, sauf à des fins d'audit.

3.4 Autres sociétés du groupe AXA dans le monde

Il se peut que nous partagions vos Données personnelles avec d'autres sociétés du Groupe AXA qui nous assistent pour certains services, dans le monde entier, notamment pour la vente par téléphone de nos produits d'assurance, le traitement des réclamations au jour le jour, les enregistrements d'appels et le contrôle des antécédents. Ces entités du groupe agiront en notre nom et nous assumerons alors la responsabilité de la façon dont elles utilisent vos Données personnelles à ces fins. En cas de transfert hors de l'Espace économique européen et de la Suisse, nous veillerons à ce que des mesures appropriées soient mises en place pour protéger vos données.

Nous pouvons également partager vos coordonnées avec d'autres sociétés du Groupe AXA dans le monde entier aux fins de gestion des réclamations, d'amélioration des produits, de personnalisation des offres de produits et pour la prévention et la détection des fraudes. Nous pouvons également utiliser les Données personnelles à des fins statistiques. Ces sociétés seront dans l'impossibilité d'identifier un individu à partir des informations que nous leur fournissons.

Ces transferts au sein du Groupe AXA mondial seront couverts par les BCR (Binding Corporate Rules, ou règles d'entreprise contraignantes) du Groupe AXA.

3.5 Autres divulgations

Il se peut également que nous divulguions vos Données personnelles aux parties suivantes :

- Autorités judiciaires ou organismes de réglementation ;
- Parties impliquées dans des procédures judiciaires potentielles ou réelles, ou qui nous aident à établir, exercer ou défendre nos droits. Par exemple, nous pouvons partager des informations avec nos conseillers juridiques ou autres professionnels.
- Les Parties avec lesquelles vous nous avez autorisés à discuter de votre police d'assurance ou de votre réclamation (y compris d'autres personnes concernées par la police d'assurance).
- D'autres fournisseurs de services, par exemple ceux qui offrent des services de sauvegarde de données ou technologiques.
- D'autres parties, dans la mesure où vous avez donné votre consentement, ou lorsque nous y sommes obligés ou autorisés par la loi.

4. Contexte légal de l'utilisation de vos informations

Nous collectons, utilisons et divulguons vos Données personnelles pour les raisons suivantes :

- La collecte et l'utilisation des données nécessaires à l'exécution de notre contrat d'assurance ou contrat de service unique avec vous, par exemple pour gérer une police, en traiter les réclamations et fournir des services adéquats.
- La collecte et l'utilisation des Données personnelles sont nécessaires à l'exécution d'un contrat d'assurance souscrit auprès d'une autre société, pour assurer une assistance ou des services et/ou vous rembourser en cas d'indemnisation suite à une plainte, lorsque ces prestations assumées et fournies par nos soins.
- La collecte et l'utilisation des Données personnelles qui sont conformes à nos intérêts légitimes, par exemple pour gérer nos activités, traiter les réclamations, fournir des services, répondre aux demandes, tenir des registres de communication, traiter les plaintes, faire respecter nos conditions et enquêter sur d'éventuelles fraudes.
- La collecte, l'utilisation et la divulgation des Données personnelles pour le contrôle des antécédents.
- La divulgation de données dans l'intérêt légitime du tiers qui les reçoit, par exemple les partenaires commerciaux qui nous auditent ou les tiers qui traitent des réclamations en vertu de nos polices d'assurance.
- Collecte, utilisation ou divulgation de données pour se conformer à une obligation légale, par exemple lorsqu'un organisme de réglementation ou les autorités chargées de l'application de la loi nous demandent de le faire.

Lorsque nous recueillons ou enregistrons des données personnelles sensibles, notamment des informations sur votre santé, nous sollicitons votre consentement explicite, généralement au moment où vous formulez une réclamation, sauf si notre utilisation de ces données est indispensable dans votre intérêt ou celui d'un autre individu à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice, y compris au titre de la police.

5. Transferts de Données personnelles générales internationales

Si nous sommes amenés à transférer vos données vers un lieu situé hors du Royaume-Uni et de l'Espace économique européen, nous veillerons à ce que vos données reçoivent un niveau de protection similaire à celui qui est requis par la loi du Royaume-Uni sur la protection des données.



Les données personnelles sensibles ne seront en aucun cas transférées hors de la zone économique européenne sans que vous en soyez informé au préalable.

6. Conservation de vos informations

Vos Données personnelles seront conservées aussi longtemps que nécessaire aux fins autorisées énoncées dans tout formulaire de consentement que vous avez signé, y compris aux fins spécifiées ci-dessus. Cela inclut la conservation de certaines Données personnelles après la fin de notre contrat, notamment pour résoudre d'éventuels litiges et dans le cadre de procédures judiciaires en cours ou potentielles, pour conserver des dossiers pour nos services et pour respecter nos obligations légales et défendre nos droits légitimes.

Nous nous engageons à garder vos Données personnelles en toute sécurité, confidentielles, précises et efficaces pour la durée d'utilisation autorisée par la présente.

À la fin de la période de conservation, vos Données personnelles seront rendues anonymes ou détruites.

Merci d'utiliser les coordonnées figurant à la section 9 ci-dessous si vous avez besoin de plus amples informations sur nos périodes de conservation.

7. Sécurité de vos informations

Nous révisons régulièrement les mesures de sécurité techniques et organisationnelles que nous mettons en place sur nos systèmes d'information et de communication afin d'empêcher la perte, l'utilisation abusive ou la modification non autorisée de vos informations personnelles.

Les communications envoyées sur notre site Web, ou à l'aide de courriels ou de médias sociaux, passent par Internet, un réseau hébergé publiquement.

AXA Travel Insurance Limited et Inter Partner Assistance S.A., tous deux membres du AXA Partners Group, ont mis au point une procédure permettant d'identifier et de communiquer tout incident de violation de données dans un délai de 72 heures, et résoudre ce dernier dans un délai raisonnable.

De plus amples informations sur les mesures de sécurité que nous appliquons aux communications envoyées par courriel ou sur notre site Web sont disponibles sur demande (veuillez utiliser les coordonnées à la section 9 ci-dessous).

Vous êtes responsable de la confidentialité du mot de passe que vous utilisez pour accéder à notre site Web. Nous ne vous demanderons jamais votre mot de passe, excepté lors de la connexion à notre site Web.

8. Vos droits légaux

Conformément aux lois sur la protection des données, vous avez le droit de :

- obtenir une copie des Données personnelles que nous détenons à votre sujet, ainsi que d'autres informations sur la façon dont nous les traitons ;
- demander la rectification des données inexactes et, dans certaines circonstances, la



suppression ou la restriction de l'utilisation de vos données, ou de vous opposer au traitement de vos données pour des raisons liées à votre situation particulière ;

- vous opposer à un traitement de vos Données personnelles ;
- demander une modification de vos Données personnelles ;
- demander l'effacement de vos Données personnelles ;
- recevoir une copie ou transmettre à une autre Société un exemplaire des Données personnelles que vous nous avez fournies (dans le cadre de la portabilité des données) (dans un format lisible par machine), lorsque nous les traitons électroniquement sous réserve de votre consentement ou si nécessaire pour l'exécution de notre contrat avec vous (voir section 4 ci-dessus). Ces données peuvent être transmises à un autre Contrôleur de données (par exemple, un autre fournisseur d'assurance) ;
- Déposer plainte sur la façon dont nous traitons vos données auprès du Commissariat à l'information. Pour plus d'informations sur la façon de procéder, veuillez consulter le site ico.org.uk.
- Annuler un consentement que vous auriez donné quant à l'utilisation de vos données, à tout moment. Veuillez noter qu'il existe certaines limitations et exemptions que nous pouvons appliquer à ces droits en fonction des circonstances.

Veuillez utiliser les coordonnées de la section 9 ci-dessous pour nous envoyer la demande d'exercice de ces droits (en spécifiant ce que vous demandez), ou si vous souhaitez obtenir de plus amples informations à leur sujet.

9. Coordonnées de contact

Responsable de la protection des données

Adresse :

Responsable de la protection des données
AXA Travel Insurance
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR

Adresse électronique : dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk