



ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

Adatvédelmi tájékoztatónkban bemutatjuk, hogyan kezeli az AXA Partners (úgy is, mint „mi”) a biztosított, a szolgáltatás felhasználója, annak rokona, valamint a honlapunk egyéb lekérdezője vagy felhasználója („Ön”) személyes adatait.

Az Európai Unió általános adatvédelmi rendeletének (GDPR) meghatározása értelmében adatkezelőnek minősülünk. Elszámolással tartozunk személyes adatainak általunk vagy az Ön nevében történő felhasználásával kapcsolatban.

A mindenkori tájékoztatónkat a honlapunkon tesszük közzé. Legutóbbi módosítás napja: 2018. április 4.

A tájékoztató 10 pontra tagolódik:

1. Kik vagyunk
2. Milyen adatot (és honnan) gyűjtünk, és az adatokat hogyan használjuk fel
3. Adatai megosztása, kapcsolatunk harmadik féllel
4. Adatai felhasználásának jogalapja
5. Nemzetközi adattovábbítás
6. Adatainak megőrzése
7. Adatainak biztonsága
8. Az általunk nyilvántartott adatok másolatához való hozzáférés jogára is kiterjedő törvényes jogai
9. Elérhetőségeink
10. Kapcsolódó hirdetések és feltételek

1. Kik vagyunk

Az AXA Partners UK a nemzetközi AXA Csoport tagja. Utazási biztosítást közvetítünk, biztosításhoz kapcsolódó adminisztratív szolgáltatást nyújtunk, vészhelyzeti asszisztenciát kínálunk, és kárigényt rendezünk. Tevékenységeink során adatkezelőként járunk el, aminek értelmében mi határozzuk meg személyes adatai felhasználásának a módját (az adatvédelmi tájékoztatóban foglaltak szerint).

Adatvédelmi tisztviselőt neveztünk ki, aki azt felügyeli, hogy miként használjuk fel a személyes adatokat. Ha kérdése van a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban, vagy ha adatvédelmi jogaival (lásd lent, a 8. pontban) kíván élni, kapcsolatba léphet az adatvédelmi tisztviselővel.

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségeit lejjebb, a 9. pontban találja.

2. Milyen adatot gyűjtünk, és az adatokat hogyan használjuk fel

2.1. Biztosítás és szolgáltatás vásárlása közvetlenül tőlünk

Biztosításaink és szolgáltatásaink megvásárlását, a kapcsolódó ajánlatok beszerzését és a biztosítási fedezettel érintett kárbejelentést telefonon teheti meg. Az elvárt szolgáltatás nyújtása céljából



kapcsolódó adatokat gyűjtünk Öntől. Csak feltétlenül szükséges adatokat gyűjtünk.

Ezek az adatok magukba foglalhatják:

- Név (a biztosított és minden más olyan személy vonatkozásában, aki az adott biztosítási igényből vagy szolgáltatásból részesülhet);
- Weboldal (biztosítás és szolgáltatás megvásárlása, kapcsolódó ajánlat beszerzése céljából létrehozott) fiókjának felhasználóneve és jelszava;
- Cím és elérhetőségek, ideértve az e-mail-címet is;
- A fedezet szintje és a kötvény adatai (biztosítási kötvény esetében);
- A kötvény adatai, ideértve a szerződés hatálya alatt nyújtandó előnyöket is
- Igénylőlapon kért egyéb adatok, korlátozás nélkül ideértve többek között a jelenlegi egészségi állapotát és minden eddigi betegségét is, amelyben Ön vagy a biztosítás más kedvezményezettje szenvedett.
- Fizetés adatai, amelyek tartalmazhatják a bankkártyája és bankja adatait is.

Egyéb személyes adatai mellett a kötvényéhez vagy szerződéséhez rendelt számot is nyilvántartásba vesszük.

Ha más (például a biztosításban érdekelt) személyre vonatkozó adatot ad át nekünk, akkor gondoskodjék róla, hogy az érintett személy hozzájáruljon adatai (többek között egészségügyi adatai) átadásához, hogy a biztosítást megköthessük, és tudja, hogy adatait az adott biztosítás vagy szolgáltatás keretében elérhető előnyök árazása és/vagy meghatározása érdekében használjuk fel. További felvilágosításért ajánlja figyelmébe ezt az adatvédelmi tájékoztatót.

Az elvárt szolgáltatás nyújtásához bizonyos adatok szükségesek. Ha a kért adatokat nem bocsátja rendelkezésünkre, akkor megtörténhet, hogy az érintett biztosítást vagy szolgáltatást nem áll módunkban az ön rendelkezésére bocsátani.

2.2. Biztosítás vásárlása üzleti partnerunktől

Biztosításunkat üzleti partnerunktől (például önálló termékként vagy a tőlük vásárolt más biztosítás vagy termék kiegészítéseként) is megvásárolhatja. Olyan biztosítást is vásárolhat, amelyet az üzleti partnerünk köt, de a kapcsolódó kárigényt mi dolgozzuk fel és szolgáljuk ki (lásd 2.3. pont).

Ilyen esetben az üzleti partnerünk összegyűjti és megosztja velünk bizonyos személyes adatait, hogy biztosítását (ha mi vagyunk a biztosító) megkössük és kezeljük, kárigénye esetén pedig kapcsolódó szolgáltatást nyújtunk Önnek.

Ilyen adat lehet korlátozás nélkül:

- Név (a biztosított és a biztosításban érintett bármely más személy vonatkozásában)
- Cím és elérhetőségek
- A fedezet szintje és a kötvény adatai
- A biztosítás keretében elérhető előnyök árazásához és/vagy nyújtásához kapcsolódó egészségügyi adatok, például előzetesen meglévő betegségek, amelyben Ön vagy bármely más kedvezményezett szenved



- Banki adatok a kárigénnyel kapcsolatos kifizetés, visszatérítés, kötvényellenőrzés céljából.

kötvényéhez üzleti partnerünk is hozzárendel számot, amelyet egyéb személyes adatai mellett mi is nyilvántartásba veszünk.

2.3. Kárigény benyújtása és vészhelyzeti asszisztenciaszolgáltatás igénylése

Megkereshet bennünket telefonon vagy e-mailben, hogy

- Biztosításával kapcsolatban kárigényt nyújtson be, vagy
- vészhelyzeti asszisztenciaszolgáltatást igényeljen.

Ilyen kárigénnyel és vészhelyzeti asszisztenciaszolgáltatással kapcsolatban információt is kérhet. Ha ilyen módon (vagy ilyen céllal egyéb módon) megkeres bennünket, az információkérés kiszolgálása, a kár- és asszisztenciaszolgáltatási igény ellenőrzése és kezelése, továbbá, ha szükséges, a kárigény rendezése és az asszisztenciaszolgáltatás nyújtása érdekében további adatokat is gyűjtünk Öntől. Ebbe beletartozik annak a megszervezése is, hogy a kárigény rendezése folyamán vagy az asszisztenciaszolgáltatás részeként a szolgáltatónk a minősített eseményre válaszoljon és azzal foglalkozzon.

Ha a biztosításunkat üzleti partnerünktől vásárolta, vagy ha üzleti partnerünk által kötött biztosítás hatálya alá tartozó kárigényt kezelünk (lásd a 3.2. pontot lent), a kárigénykezelési szolgáltatásunk az üzleti partnerünk márkanevét is használhatja a megkeresés feldolgozásakor. A gyűjtött adatokat ugyanakkor (nem az üzleti partnerünk, hanem) társaságunk használja fel ezekre a célokra.

A gyűjtött adatok minden esetben kiterjednek a következőkre:

- Név és a kötvény vagy a szerződés adatai
- A kár- vagy szolgáltatási igény adatai, ideértve a fennálló körülményeket és az igényelt asszisztenciát is, valamint a rendelkezésünkre bocsátott, kapcsolódó dokumentumban található adatok.

Ezek között különleges adat és egyéb jellegű érzékeny információ is lehet. Például, szükségünk lehet az Önre vagy a vészhelyzeti asszisztenciaszolgáltatásban részesülő vagy az általunk nyújtott asszisztenciában érintett más személyre vonatkozó információra és a kárigény vagy kérés körülményeit érintő egyéb érzékeny információra. Ezeket azért gyűjtjük, hogy a kárigénye ügyében megfelelő intézkedést hozhassunk és a kapcsolódó szolgáltatásokról gondoskodhassunk.

Egyéb személyes adatai mellett a kárigényhez vagy szolgáltatáshoz rendelt számot is nyilvántartásba vesszük.

Ha más személyre vonatkozó adatot ad át nekünk, akkor gondoskodjék róla, hogy az érintett személy tudja, hogy adatait a kár- vagy szolgáltatási igény érdekében használjuk fel, és további felvilágosításért ajánlja figyelmébe ezt az adatvédelmi tájékoztatót.



A telefonos ügyfélszolgálatunkra befutott hívást rögzíthetjük, az Önnel folytatott kommunikációkat és a kárigény kielégítésére vagy a szolgáltatást nyújtására tett intézkedéseinket egyéb módon is rögzíthetjük.

További információért lásd a 2.4. pontot lent.

2.4. A weboldalunk és a közösségi média egyéb felhasználása

A weboldalunk és közösségimédia-fiókjaink – például a bennünket megkereső, versenyünkbe benevező, vagy ebben az összefüggésben általunk működtetett egyéb tevékenységben részt vevő – felhasználójától egyéb személyes információt is gyűjthetünk. Az ilyen jellegű információt a megkeresés kezelése és az adott verseny vagy tevékenység teljesítése céljából használhatjuk fel.

Felhívjuk a figyelmét, hogy közösségi médiumon keresztül rendelkezésre bocsátott információt az adott médium szolgáltatója is felhasználhatja és tárolhatja saját feltételei és szabályzatai szerint.

Cookie-fájl vagy hasonló technológia segítségével webhelyhasználati, például IP-címre, földrajzi helyre, böngészőtípusra és -verzióra, operációs rendszerre, hivatkozási forrásra, a látogatás hosszára, oldalmegtekintésekre és a weboldal navigációs útvonalaira vonatkozó adatokat is gyűjthetünk. Ugyanakkor nem áll szándékunkban ezeket az adatokat az Ön személyével összefüggésbe hozni vagy az Önhöz köthető egyéb adatokkal összekapcsolni. Bővebb felvilágosítást a cookie-fájlokra vonatkozó szabályzatban talál.

A honlapunk harmadik fél weboldalára mutató hivatkozást és ilyen honlapra vonatkozó információt is feltüntethet. Adatmegosztási kötelezettségeink (lásd 3. pont lent) betartása mellett, harmadik fél adatvédelmi szabályzatára és gyakorlatára hatásunk nincs, ezekért felelősséget nem vállalunk.

2.5. Személyes adatainak egyéb gyűjtése és felhasználása

Személyes adatait az alábbiak szerint is gyűjthetjük és felhasználhatjuk:

- Telefonhívását rögzíthetjük nyilvántartási, képzési és minőség-ellenőrzési céllal.
- Felmérésben vagy visszacsatolásként a véleményét kérhetjük termékeinkkel vagy szolgáltatásainkkal kapcsolatban, fókuszcsoportba meghívhatjuk résztvevőként. Az ezekre adott választ, közleményét termékeink és szolgáltatásaink minőség-biztosítására és fejlesztésére használjuk fel.
- Szankció-ellenőrzési tevékenységünk megfelel a jogszabályi elvárásoknak, és kiterjed a csalás és pénzmosás elleni védekezésre is.
- A biztosításunk hatálya alatt keletkező kárigényt kezelő harmadik félnél (lásd a 3.4. pontot lent) ellenőrzést tarthatunk, ami kiterjedhet a szolgáltatással kapcsolatban felhasznált személyes adatok mintájának áttekintésére is.
- Ha például e-mailben, telefonon, postai úton, a honlapunkon vagy a közösségi médián keresztül megkeres bennünket, akkor az elérhetőségét és a közlését a megkeresés kezelése és a közlések nyilvántartása céljából megőrizhetjük (a megőrzés időtartamát lásd a 6. pontban).
- Saját tevékenységeinket és szolgáltatásainkat is nyilvántartjuk, ami kiterjedhet az Önnel vagy Önről váltott közlésre is.
- Személyes adatait felhasználhatjuk tevékenységünkkel kapcsolatos panasz kezelése és a

panasz következtében lehetségesen vagy ténylegesen keletkező jogi lépések felmérése és kezelése céljából.

- Bizonyos személyes adatokat felhasználhatunk elemzés céljából, hogy folyamataink, termékeink és szolgáltatásaink fejlesztésében – például a panaszok kiváltó okának vizsgálatán keresztül – segítségünkre legyenek. Ilyen célra anonim adatkészleteket kívánunk használni.
- A biztosítási feltételeinknek, honlaphasználati feltételeinknek és az Önnel fenntartott kapcsolatunk szempontjából érintett egyéb feltételeinknek való megfelelését felülvizsgálhatjuk, annak érvényt szerezhetünk, a kapcsolódó megkereséssel foglalkozhatunk.
- Személyes adatait felhasználhatjuk abból a célból, hogy jogszabályi és felügyeleti (többek között a brit pénzügyi felügyelet (FCA) által előírt) kötelezettségeinknek eleget tegyünk, és társaságunk vagy más személy törvényes jogait védjük és érvényesítsük.

2.6. Gyermek adatai

Nem kínálunk szándékosan biztosítást 18 éven aluli gyermek részére, tőle személyes adatot nem gyűjtünk. Ha szülő vagy gyám értesít bennünket, hogy gyermekének személyes adatát ilyen vonatkozásban megszereztük, akkor a biztosítás érvénytelenítésére, a biztosítási díj vagy fizetett összeg visszafizetésére és az illető adatainak törlésére törekszünk.

3. Adatai megosztása, kapcsolatunk harmadik féllel

3.1. Szolgáltatást nyújtó szolgáltató

Személyes adatait a kárigény rendezése és többek között vészhelyzeti asszisztencia nyújtása céljából megoszthatjuk az Önnek szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval. Ilyen szolgáltató lehet például az egészségügyi létesítményt biztosító és sürgősségi orvosi támogatást, többek között sürgősségi egészségügyi szállítást nyújtó szolgáltató. Megosztjuk a nevét, címét és helyadatait, betegségét, az utastársak és legközelebbi hozzátartozók adatait és az érintett incidens egyéb körülményeit és adatait. Az adatok között az általuk nyújtott szolgáltatás szempontjából fontos különleges adat, például az adott incidensben érintett személy egészségére és sebezhetőségére vonatkozó adat is előfordulhat. Továbbra is mi felelünk azért, hogy a szolgáltató hogyan használja fel ilyen célból az Ön személyes adatait.

3.2. Üzleti partner

A kárigényét és az Önnel folytatott egyéb levelezést érintő adatokat átadhatjuk annak az üzleti partnerünknek, amelytől a biztosítást Ön vásárolta (lásd 2.2. pont fent), az üzleti partner ellenőrzésének céljából.

3.3. Kárigénykezelő harmadik fél

Bizonyos biztosítási módozatunk lehetővé teszi, hogy a kárigényeket harmadik fél kezelje. Az ilyen módozat estében bővebb felvilágosítást a kötvénydokumentációban talál. A harmadik fél Önről és a biztosításáról közvetlenül attól az üzleti partnertől kap adatokat, amely a biztosítást Önnek értékesítette (lásd a 2.2. pontot fent). Az ilyen szervezet adatkezelőtársként jár el, azaz a szervezet



maga dönti el, hogy a saját adatvédelmi gyakorlatával összhangban, a kárigény kezelése során, hogyan használja fel az Ön személyes adatait, és milyen további adatra van szüksége Öntől. Általában kizárólag ellenőrzési célokra férhetünk hozzá a szervezet által rögzített személyes adatokhoz.

3.4. A nemzetközi AXA Csoport többi tagja

Bizonyos személyes adatait megoszthatjuk a nemzetközi AXA Csoport más tagjával, amely tag adott szolgáltatással, például a biztosításunk telefonos értékesítésével, éjszakai kárigénykezeléssel, hívásrögzítéssel vagy szankció-ellenőrzéssel segít bennünket. A csoporttag a mi nevünkben jár el, de továbbra is mi felelünk azért, hogy miként használja fel ilyen célból az Ön személyes adatait. Az Európai Gazdasági Térségből és Svájcban történő átadás során gondoskodunk róla, hogy megfelelő intézkedések biztosítsák adatai védelmét.

A kárigényköltségekkel való gazdálkodás, a termékfejlesztés, a termékajánlat személyessé tétele vagy a csalás megelőzése és felderítése céljából a nemzetközi AXA Csoport más tagjával is megoszthatjuk adatait. A személyes adatokat statisztikai célra is felhasználhatjuk. Az adott társaság a részére átadott adatokból az egyéni felhasználót nem tudja azonosítani.

A nemzetközi AXA Csoporton belüli átadást az AXA Csoport kötelező erejű vállalati szabályai (BCR) szabályozzák.

3.5. Egyéb adatközlések

Személyes adatait az alábbi feleknek is átadhatjuk:

- Joghatóságok és felügyeleti szervek;
- Jelenlegi vagy jövőbeni jogi eljárásban érintett, vagy a törvényes jogaink létrehozásában, gyakorlásában vagy védelmében közreműködő felek. Például, megoszthatjuk az adatokat a jogi vagy egyéb szakmai tanácsadókkal.
- Felek, akikkel a biztosításáról vagy a kárigényéről az Ön hozzájárulásával egyeztetetünk (ideértve más érintetteket is, akikre a biztosítás hatálya kiterjed).
- Egyéb, például biztonsági adatmentést vagy adattechnológiai szolgáltatást nyújtó szolgáltatók.
- Egyéb felek olyan mértékben, amilyen mértékben hozzájárulását adta nekünk, vagy ha egyébként számunkra törvény írja elő vagy teszi lehetővé.

4. Adatai felhasználásának jogalapja

Személyes adatait a következő alapokon gyűjtjük, használjuk fel és közöljük:

- Az Önnel kötött biztosítási szerződésünk teljesítéséhez szükséges személyes adatok gyűjtése és felhasználása, például biztosítás teljesítése, kárigény kezelése vagy kapcsolódó asszisztenciaszolgáltatások nyújtása céljából.
- Az Ön és más társaság között kötött biztosítási szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adatok gyűjtése és felhasználása azzal a céllal, hogy az Ön számára asszisztenciát vagy szolgáltatást nyújthassunk, és/vagy kárigényt fizethessünk ki, ha ezeket a juttatásokat a társaságunk dolgozza fel és szolgáltatja.
- Jogszerű érdekeinknek megfelelő személyes adatok gyűjtése és felhasználása, például a



vállalkozásunk irányítása, a kárigénykezelés, szolgáltatásnyújtás, megkeresésre válasz adás, közlés nyilvántartása, panaszkezelés, feltételeinknek való érvényszerzés és csalás felderítése céljából.

- Személyes adatok gyűjtése, felhasználása és közlése szankciók ellenőrzése céljából.
- A fogadó fél, például a társaságunkat ellenőrző üzleti parterünk, vagy a biztosításunk hatálya alatt keletkező kárigényt kezelő harmadik fél jogszerű érdekeinek megfelelő adatok közlése.
- Adatok gyűjtése, felhasználása és közlése jogszabályban előírt kötelezettségeink teljesítése céljából, például, ha felügyeleti vagy bűnüldöző hatóság számunkra előírja.

Ha különleges személyes adatokat, például az egészségi állapotára vonatkozó információt gyűjtünk és rögzítünk, akkor általában a kárigénye bejelentésekor külön kifejezett hozzájárulását kérjük az adatok felhasználásához, kivéve, ha az adatok általunk történő felhasználása az Ön vagy másik személy létfontosságú érdeke vagy jogi követelés, többek között a jelen biztosítás szerinti követelés létrehozása, gyakorlása vagy védelme szempontjából szükséges.

5. Személyes adatok általános nemzetközi továbbítása

Abban az esetben, ha az Ön adatait az Egyesült Királyság és az Európai Gazdasági Térség területén kívülre kell továbbítanunk, gondoskodunk róla, hogy adatai az Egyesült Királyság adatvédelmi törvényei által előírt védelmi szinthez hasonló szintű védelmet kapjanak.

Különleges személyes adatot nem továbbítunk úgy az Európai Gazdasági Térség területén kívülre, hogy a továbbítás előtt erről ne tájékoztatnánk Önt.

6. Adatainak megőrzése

Személyes adatait addig kell megőriznünk, ameddig az Ön által aláírt beleegyezési nyilatkozatban szereplő engedélyezett célokhoz, ideértve a fent meghatározott célokat is, ez szükséges. Ez kiterjed bizonyos személyes adatok megőrzésére az Önnel való kapcsolatunk megszűnését követően is, különösen az esetleges jogvita rendezése, folyamatban lévő vagy jövőbeni jogi eljárás, szolgáltatásaink adatainak nyilvántartása, a jogszabályok által előírt kötelezettségeink egyéb módon történő teljesítése vagy a törvényes jogaink védelme céljából.

Vállaljuk, hogy személyes adatait az itt engedélyezett felhasználási időszakban biztonságban, titokban, helyesen és használható állapotban tartjuk.

Személyes adatait a megőrzési időszak végén anonimizáljuk vagy megsemmisítjük.

Ha a megőrzés időtartamával kapcsolatban bővebb felvilágosításra van szüksége, a 9. pontban található elérhetőségeken keressen meg bennünket.

7. Adatainak biztonsága

Rendszeresen felülvizsgáljuk az infokommunikációs rendszereinket érintő műszaki-szervezeti biztonsági intézkedéseinket, hogy személyes adatai megsemmisítését, jogosulatlan megváltoztatását és az adatokkal való visszaélést megelőzhessük.

A honlapunkon, e-mailben vagy a közösségi média segítségével küldött közlés az internetről függ,



amely nyilvánosan szolgáltatott hálózat.

Az AXA Travel Insurance Limited és az Inter Partner Assistance S.A., az AXA Partners csoport tagjai, megfelelő eljárást vezettek be az adatvédelmi incidensek 72 órán belüli azonosítására, közlésére, és észszerű késedelemmel történő megszüntetésére.

Kérésre bővebb felvilágosítással szolgálhatunk az e-mailben vagy a honlapunkon keresztül küldött közlés esetében érvényesített biztonsági intézkedéseinkkel kapcsolatban – a 9. pontban található elérhetőségeken keressen meg bennünket.

Ön a felelős azért, hogy a honlapunkhoz hozzáférést biztosító jelszót titokban tartsa. A honlapra történő bejelentkezés kivételével a jelszót nem kérjük Öntől.

8. Törvényes jogai

Az adatvédelmi törvényeknek megfelelően Ön jogosult

- Az általunk Önre vonatkozóan nyilvántartott személyes adatokról másolatot és a feldolgozásukkal kapcsolatban tájékoztatást kapni;
- Pontatlan adat helyesbítését kérni, és bizonyos körülmények között adatai törlését vagy felhasználásának korlátozását kérni, vagy adatainak az Ön adott helyzetéhez köthető okból történő feldolgozása ellen egyéb módon tiltakozni;
- Személyes adatai bizonyos feldolgozását ellenezni;
- Személyes adatainak módosítását kérni;
- Személyes adatainak törlését kérni;
- A rendelkezésünkre bocsátott személyes adatainak másolatát megkapni vagy másik társaság részére (géppel olvasható formátumban) továbbítani (adathordozhatóság), ha az adatokat az Ön beleegyezése alapján vagy az Önnel kötött szerződésünk teljesítéséhez szükséges módon elektronikusan dolgozzuk fel (lásd a 4. pontot fent). Az ilyen adat másik adatkezelő (például másik biztosítótársaság) részére továbbítható;
- Az adatai általunk történő kezelésével kapcsolatban panaszt benyújtani az adatvédelmi biztos hivatala felé. Ennek módjával kapcsolatban bővebb felvilágosítást az ico.org.uk honlapon talál.
- az adatai felhasználására vonatkozó beleegyezését bármikor visszavonni. Felhívjuk a figyelmét, hogy a fenti jogokra bizonyos korlátozások és mentességek vonatkoznak, melyeket a körülmények függvényében alkalmazhatunk.

Ha jogaival élni kíván, vagy ha bővebb felvilágosításra van velük kapcsolatban szüksége, küldje el kérését a 9. pontban található elérhetőségeinkre (konkrétan megfogalmazva, hogy mit kér).

9. Elérhetőségeink

Adatvédelmi tisztviselő

Cím:

Adatvédelmi tisztviselő
AXA Travel Insurance



AXA PARTNERS

106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR

Email: dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk