



INFORMATIVA SULLA PRIVACY

La presente informativa sulla privacy descrive le modalità con cui AXA Partners (in seguito “noi”) elabora i Dati Personali dei titolari delle nostre polizze, degli utenti dei nostri servizi e soggetti correlati, oltre che di altri utenti del nostro sito web (in seguito “l’assicurato”).

In conformità con la definizione fornita dall’UE nel Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, agiamo in qualità di Titolari del Trattamento dei Dati Personali. Siamo inoltre responsabili di qualsiasi utilizzo dei Dati Personali dell’assicurato, effettuato da noi o per conto nostro.

La presente informativa può essere soggetta a modifiche periodiche, con conseguente pubblicazione della nuova versione sul nostro sito web. La presente informativa è aggiornata al 4 aprile 2018.

Il documento è suddiviso in 10 sezioni:

1. Chi siamo
2. Quali informazioni raccogliamo, da dove, e come le utilizziamo
3. Diffusione dei dati dell’assicurato e relazioni con terzi
4. Base giuridica per l’utilizzo dei dati
5. Trasferimenti internazionali di dati
6. Archiviazione delle informazioni
7. Sicurezza delle informazioni
8. Diritti dell’assicurato, compreso quello di ottenere copia delle informazioni in nostro possesso
9. I nostri contatti
10. Informative, termini e condizioni correlati

1. Chi siamo

AXA Partners UK è membro del gruppo globale AXA Group. Siamo mediatori nella vendita di polizze per l’assicurazione di viaggio, forniamo servizi ad esse relative nonché assistenza in caso di emergenza e ci occupiamo della liquidazione dei sinistri. Nello svolgimento di tali attività, agiamo in qualità di Titolare del Trattamento dei Dati Personali, determinando le modalità di utilizzo dei dati dell’assicurato (come descritto nella presente informativa sulla privacy).

A tal fine, abbiamo nominato un Responsabile della Protezione dei Dati, a supervisione dell’utilizzo dei Dati Personali da parte nostra. Per qualsiasi richiesta riguardo il trattamento dei Dati Personali, e per esercitare i propri diritti in materia di tutela dei dati, l’assicurato può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati (v. sezione 8 di seguito).

I contatti del Responsabile della Protezione dei Dati sono indicati nella sezione 9 di seguito.

2. Quali informazioni raccogliamo e come le utilizziamo

2.1 Acquisto diretto di polizze o servizi



È possibile ottenere un preventivo e acquistare polizze telefonicamente, o presentare una richiesta di risarcimento ai sensi della polizza assicurativa sottoscritta. Raccoglieremo solamente le informazioni strettamente necessarie, senza le quali non saremmo in grado di fornirti il servizio richiesto.

Tali informazioni comprendono:

- Nome (del titolare della polizza e di qualsiasi altra persona che possa beneficiare delle relative richieste di risarcimento o relativi servizi);
- Username e password per l'account con cui accedere al sito web (da impostare per ricevere un preventivo o per l'acquisto di polizze o servizi);
- Indirizzo e contatti, compreso un indirizzo e-mail;
- Livello di copertura e dettagli sulla polizza (per polizze assicurative);
- Dettagli della polizza, compresi i benefici previsti ai sensi della stessa
- Altre informazioni richieste nei moduli di domanda, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, lo stato di salute dell'assicurato e qualsiasi altra condizione medica pregressa dalla quale l'assicurato stesso o altri beneficiari inclusi nella polizza siano stati o siano tuttora affetti.
- I dettagli del pagamento, che possono comprendere il numero della carta di credito o conto corrente bancario dell'assicurato.

All'assicurato sarà inoltre assegnato un numero di polizza o di contratto, che registreremo insieme ai suoi dati personali.

Fornendoci i dati di altre persone (ad esempio, altri soggetti inclusi in una polizza), l'assicurato riconosce di aver da loro ricevuto il consenso a comunicare i loro dati personali (comprese le informazioni di natura medica) ai fini della sottoscrizione dell'assicurazione da parte nostra, e di aver comunicato loro che utilizzeremo le informazioni ai fini della definizione del prezzo e/o delle coperture disponibili ai sensi di determinate polizze o servizi. A queste persone è bene comunicare di pendere visione della presente informativa sulla privacy.

Alcune informazioni sono necessarie per fornirti il servizio richiesto nel migliore dei modi, in caso contrario, potremmo non essere in grado di offrirti la polizza assicurativa o il servizio come da te richiesti.

2.2 Acquisto di una polizza assicurativa tramite un partner commerciale

È possibile acquistare le nostre coperture assicurative tramite uno dei nostri partner commerciali (ad esempio, ad integrazione di altre polizze o singoli prodotti che l'assicurato stia acquistando da loro). È inoltre possibile acquistare una polizza sottoscritta da uno dei nostri partner commerciali, ma per la quale ci occupiamo noi di esaminare e liquidare le richieste di risarcimento (v. sezione 2.3).

In questo caso, il nostro partner commerciale dovrà raccogliere e comunicare a noi alcuni dei dati personali dell'assicurato perché noi possiamo sottoscrivere e amministrare la relativa polizza (di cui siamo i sottoscrittori) e fornire all'assicurato stesso i servizi previsti dalla polizza in caso di richiesta di risarcimento.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, tali informazioni comprendono:



- Nome (del titolare della polizza e di altre persone incluse nella polizza)
- Indirizzo e contatti
- Livello di copertura e dettagli sulla polizza
- Informazioni di natura medica, ad esempio, dettagli di qualsiasi condizione medica pregressa dalla quale l'assicurato o altri beneficiari siano affetti, rilevanti per la definizione del prezzo e/o delle coperture previste dalla polizza.
- Dettagli bancari per la liquidazione dei sinistri, rimborsi e controllo delle polizze.

Il nostro partner commerciale assegnerà inoltre all'assicurato un numero di polizza, che registreremo insieme ai suoi dati personali.

2.3 Presentare una richiesta di risarcimento o richiedere assistenza in caso di emergenza

È possibile contattarci telefonicamente o tramite il nostro sito web, per:

- Richiedere un risarcimento ai sensi della polizza; o
- Richiedere assistenza in caso di emergenza.

È possibile inoltre richiedere informazioni riguardo le istanze di risarcimento o gli interventi assistenza in caso di emergenza.

Quando contattati tramite queste modalità (o comunque per questi scopi), avremo bisogno di acquisire informazioni aggiuntive per potere assistere l'assicurato nella richiesta di informazioni, nella verifica e gestione della richiesta di risarcimento o di assistenza, e, ove necessario, liquidare il sinistro e fornire i servizi di assistenza. Ciò include contattare i nostri fornitori di servizi perché possano occuparsi della gestione dei sinistri da liquidare a seguito della richiesta o in quanto parte della fornitura dei servizi di assistenza.

Nel caso in cui l'assicurato abbia acquistato una nostra polizza tramite uno dei nostri partner commerciali, o nel caso in cui siamo noi a gestire una richiesta di rimborso ai sensi di una polizza sottoscritta da uno dei nostri partner commerciali (v. sezione 3.2 di seguito), il nostro servizio di gestione delle richieste di rimborso potrebbe utilizzare il marchio del nostro partner per svolgere tale attività. Tuttavia, le informazioni da noi acquisite vengono utilizzate da noi (e non dal partner) per le finalità sopra specificate.

In tutti i casi, le informazioni acquisite comprendono:

- Nome e dettagli della polizza o del contratto
- Informazioni sulla richiesta di risarcimento o di servizi, comprese le circostanze in cui si trova l'assicurato, l'assistenza richiesta e informazioni riguardanti qualsiasi documento fornito dall'assicurato.

Tra queste informazioni possono esserci Dati Sensibili, o altre informazioni di natura sensibile. Ad esempio, potremmo aver bisogno di avere informazioni riguardo la salute e la vulnerabilità dell'assicurato e dei suoi familiari, o di altre persone che fruiscono dei servizi o che sono incluse



nell'assistenza da noi fornita, o ancora altre informazioni riguardo le circostanze della richiesta o della denuncia di sinistro. Queste informazioni vengono acquisite per poter provvedere a fornire all'assicurato l'assistenza adeguata alla richiesta e i relativi servizi.

All'assicurato sarà inoltre assegnato un numero di richiesta o servizio, che registreremo insieme ai suoi dati personali.

Fornendoci i dati di altre persone, l'assicurato accetta di informarle dell'uso dei loro dati per gli scopi relativi all'istanza di risarcimento o alla richiesta di servizio, e di comunicare loro di pendere visione della presente informativa sulla privacy per ulteriori informazioni.

Le telefonate ai nostri call center potranno essere registrate, e potremo altresì conservare uno storico delle nostre comunicazioni con l'assicurato, oltre che delle disposizioni adottate per la liquidazione dei sinistri e per la fornitura dei servizi.

Per ulteriori informazioni, si prega di fare riferimento alla 2.4 di seguito.

2.4 Altri utilizzi del nostro sito web e social network

Potremo acquisire dati personali di utenti del nostro sito web o dei nostri account sui social network, ad esempio utenti che ci inviano richieste di informazioni, che partecipano ai nostri concorsi o che sono coinvolti in altre attività da noi svolte in questi contesti. Potremo utilizzare tali dati per poter gestire la tua richiesta di informazioni, i concorsi o le attività.

Le informazioni forniteci tramite social network potrebbero essere utilizzate e archiviate dagli stessi provider dei servizi social, in conformità con i loro termini e condizioni.

Potremo inoltre avvalerci di cookie o tecnologie analoghe per acquisire informazioni sull'utilizzo del sito web, tra cui: indirizzo IP, ubicazione geografica, tipo e versione del browser, sistema operativo, sito di rinvio, tempo di permanenza sul sito, visualizzazioni delle pagine e dettagli sulla navigazione. In ogni caso, non utilizzeremo queste informazioni per risalire personalmente all'assicurato, né ne incroceremo le informazioni in nostro possesso con altri dati. Per ulteriori informazioni, si prega di consultare la Cookie Policy.

Sul nostro sito web potrebbero essere presenti collegamenti ipertestuali a e dettagli di siti di terze parti. In conformità con le nostre politiche in materia di condivisione dei dati (v. sezione 3 di seguito), non esercitiamo alcun controllo sulle privacy policy e sulle pratiche di terze parti, né ne siamo in alcun modo responsabili.

2.5 Altre modalità di raccolta e utilizzo dei Dati Personali

Potremo anche acquisire ed utilizzare i Dati Personali dell'assicurato come segue:

- Registrazione delle telefonate da noi ricevute, ai fini dell'archiviazione, della formazione del personale e del controllo della qualità.
- Invio di richieste di feedback o sondaggi di opinione riguardanti i nostri prodotti e servizi, e inviti a partecipare ai nostri focus group. Utilizzeremo le risposte e i contributi forniti dall'assicurato ai fini del controllo della qualità e del miglioramento dei nostri prodotti e



servizi.

- In conformità con i requisiti governativi, svolgiamo l'attività di controllo delle sanzioni per la prevenzione delle frodi e il riciclaggio di denaro.
- Potremo effettuare controlli di auditing su terze parti responsabili della gestione delle richieste relative alle nostre polizze (v. sezione 3.4 di seguito); tali controlli possono prevedere verifiche a campione di dati personali utilizzati in relazione a tali servizi.
- Se contattati tramite e-mail, telefono, posta, sito web o social network, potremo conservare i recapiti e la comunicazione inviata dall'assicurato per poter gestire la richiesta e produrre uno storico delle comunicazioni (v. Articolo 6 per il periodo di conservazione delle informazioni).
- Conserviamo un registro delle nostre attività e servizi, che può comprendere comunicazioni intercorse con l'assicurato o che riguardano la sua persona.
- Potremo utilizzare i Dati Personali dell'assicurato per gestire reclami relativi alle nostre attività, e per valutare e gestire eventuali azioni legali potenziali o reali derivanti da tali reclami.
- Alcuni Dati Personali potranno essere utilizzati a scopi analitici e per aiutarci a migliorare i nostri processi, prodotti e servizi, come ad esempio attività di identificazione e analisi delle cause principali dei reclami. A tali scopi, cercheremo sempre di utilizzare dati anonimi.
- Potremo verificare e far valere il rispetto dei termini e condizioni delle nostre polizze, del nostro sito web o di altri termini e condizioni che regolano la nostra relazione con l'assicurato, o gestire richieste di informazioni ad essa relative.
- Potremo utilizzare i Dati Personali dell'assicurato per ottemperare ai nostri obblighi legali (compresi quelli imposti dalla Financial Conduct Authority - FCA) o per tutelare e far valere i nostri diritti legali e quelli di altre persone.

2.6. Dati di minori

Non offriamo mai intenzionalmente polizze assicurative ai minori di 18 anni, né ne raccogliamo i dati personali. Ci impegniamo ad annullare qualsiasi polizza, a rimborsare il premio pagato e ad eliminare i dettagli dei minori qualora un genitore o tutore ci comunichi che i dati personali dei loro figli o assistiti siano pervenuti a noi in tali circostanze.

3. Diffusione dei dati dell'assicurato e relazioni con terzi

3.1 Fornitori di servizi

Potremo condividere i Dati Personali dell'assicurato con fornitori di servizi responsabili della liquidazione dei sinistri e della fornitura dei servizi ai sensi della polizza assicurativa o del contratto di servizio, compresa l'assistenza in caso di emergenza o il ricovero. Questi soggetti includono, ad esempio, fornitori di strutture mediche e assistenza medica in caso di emergenza, ivi compreso il trasporto sanitario di emergenza. Potremo condividere informazioni riguardanti l'assicurato quali il nome, indirizzo o domicilio, targa del veicolo, numero di passeggeri e altri dettagli e circostanze relativi al sinistro. Tali dettagli possono comprendere Dati Sensibili necessari alla fornitura del servizio, quali la salute e la vulnerabilità delle persone coinvolte in un sinistro. Rimaniamo comunque responsabili per le modalità di utilizzo dei Dati Personali da parte dei nostri fornitori.

3.2 Partner commerciali



Ai fini dei controlli di auditing, le informazioni riguardanti le richieste di risarcimento e corrispondenza di altro tipo potranno essere condivise con i nostri partner commerciali dai quali l'assicurato ha acquistato una polizza (v. precedente sezione 2.2).

3.3 Gestori delle richieste di rimborso di terze parti

Le richieste di rimborso di alcune polizze assicurative da noi sottoscritte potrebbero essere gestite da società terze. In tal caso, ulteriori informazioni sono reperibili nella documentazione della polizza sottoscritta. Queste società otterranno i dati e le informazioni riguardanti la polizza dell'assicurato direttamente dal partner commerciale tramite il quale è stata acquistata la polizza (v. precedente sezione 2.2), e agiranno in qualità Contitolari del Trattamento dei Dati Personali, ovvero avranno la facoltà di decidere come utilizzare i dati dell'assicurato nella gestione di una richiesta di risarcimento e quali informazioni aggiuntive possano essere necessarie, in conformità con le loro politiche di tutela dei dati personali. In generale, l'accesso ai Dati Personali da loro registrati ci è consentito solo ai fini dei controlli di auditing.

3.4 Altre società del gruppo globale AXA Group

Potremo condividere alcuni dei Dati Personali dell'assicurato con altre società del gruppo globale AXA Group che ci forniscono assistenza nello svolgimento di determinati servizi, tra cui la vendita telefonica dei nostri prodotti, gestione delle richieste di risarcimento urgenti, registrazione delle telefonate e controllo delle sanzioni. Tali soggetti appartenenti al gruppo agiranno in nome e per conto nostro, e rimaniamo comunque responsabili per le loro modalità di utilizzo dei Dati Personali. In caso di trasferimento di informazioni al di fuori dello Spazio Economico Europeo e Svizzera, ci assicureremo che vengano applicate misure adeguate volte alla protezione dei Dati Personali.

Potremo inoltre condividere i Dati Personali dell'assicurato con altre società del gruppo globale AXA Group ai fini della gestione dei costi dei rimborsi, miglioramento dei prodotti, personalizzazione delle offerte e per la prevenzione e l'individuazione delle frodi. Potremo infine utilizzare i Dati Personali dell'assicurato a scopi statistici. Tali società non saranno comunque in grado di identificare i singoli utenti dalle informazioni a loro fornite.

I trasferimenti di informazioni all'interno del gruppo globale AXA Group saranno regolati dalle Linee Guida Aziendali del Gruppo AXA (BCR).

3.5 Altre modalità di diffusione

Potremo condividere i Dati Personali dell'assicurato con i seguenti soggetti:

- Autorità giudiziarie e organi di vigilanza;
- Parti coinvolte in procedimenti legali attuali o futuri, o che ci assistano nell'affermazione, esercizio e difesa dei nostri diritti legali. Ad esempio, potremo condividere informazioni con i nostri legali o altri consulenti professionisti.
- Parti con le quali l'assicurato ci ha fornito il consenso per discutere i dettagli della polizza o della richiesta di risarcimento (ivi comprese eventuali altre persone coperte dalla polizza).
- Altri fornitori di servizi, ad esempio gli incaricati al salvataggio dei dati e altri servizi tecnologici.
- Altre parti per le quali l'assicurato ha fornito il consenso, o con le quali ci è richiesto o permesso



comunicare ai sensi delle leggi vigenti.

4. Base giuridica per l'utilizzo dei dati

Acquisiamo, utilizziamo e diffondiamo i Dati Personali dell'assicurato per le seguenti ragioni:

- Acquisizione ed utilizzo di Dati Personali in quanto necessari per l'esecuzione del contratto assicurativo o di servizio sottoscritto dall'assicurato, ad esempio per la gestione della copertura assicurativa, delle richieste di risarcimento e per la fornitura dei relativi servizi.
- Acquisizione ed utilizzo di Dati Personali in quanto necessari per l'esecuzione del contratto assicurativo sottoscritto con un'altra società, per permetterci di fornire all'assicurato l'assistenza o i servizi adeguati e/o liquidare le richieste di rimborso, laddove tali benefici siano gestiti ed erogati da noi.
- Acquisizione ed utilizzo di Dati Personali nel nostro legittimo interesse, ad esempio per gestire la nostra attività e le richieste di risarcimento, fornire i nostri servizi, rispondere alle richieste di informazioni, conservare uno storico delle comunicazioni, gestire i reclami, far valere il rispetto dei nostri termini e condizioni e per le indagini contro le frodi.
- Acquisizione, utilizzo e diffusione di Dati Personali nello svolgimento delle attività di controllo delle sanzioni.
- Diffusione di dati nel legittimo interesse della parte terza che li riceve, ad esempio i nostri partner commerciali che conducono controlli di auditing su di noi o terze parti che gestiscono le richieste di rimborso per le nostre polizze.
- Acquisizione, utilizzo o diffusione di dati per ottemperare ai nostri obblighi legali, ad esempio laddove le forze dell'ordine o altri organi di vigilanza ne facciano richiesta.

Laddove acquisiamo o registriamo dati personali sensibili, quali informazioni riguardanti la salute dell'assicurato, ne richiederemo espressamente il consenso, generalmente al momento della richiesta di risarcimento, fatta eccezione per i casi in cui l'utilizzo dei dati non si renda di vitale importanza nell'interesse dell'assicurato o di altre persone, o ancora per l'affermazione, esercizio e difesa dei diritti dell'assicurato in un'azione legale, incluse quelle riguardanti richieste di risarcimento presentate ai sensi della polizza.

5. Trasferimenti internazionali di Dati Personali

Nei casi in cui si configuri la possibilità di un trasferimento dei dati dell'assicurato al di fuori del Regno Unito e dello Spazio Economico Europeo, ci assicuriamo che, per tali dati, venga applicato un livello di protezione analogo a quello previsto dalla legge in materia di tutela dei dati personali.

Non verrà trasferito alcun dato personale sensibile al di fuori dello Spazio Economico Europeo senza avere preventivamente informato personalmente l'assicurato del trasferimento.

6. Archiviazione delle informazioni

I Dati Personali saranno conservati per il tempo necessario ai sensi e per gli scopi autorizzati ed elencati nel modulo di consenso firmato dall'assicurato, ivi comprese le finalità specificate in precedenza. Tali finalità comprendono l'archiviazione di alcuni Dati Personali al termine della nostra relazione



commerciale, in particolare per risolvere controversie legali e per azioni legali attuali o future, per produrre uno storico dei nostri servizi o altrimenti ottemperare ai nostri obblighi legali, nonché in difesa dei nostri diritti legali.

I Dati Personali a noi forniti saranno trattati con la massima riservatezza, sicurezza ed efficienza per il periodo di utilizzo autorizzato.

Alla fine del periodo di conservazione, i Dati Personali saranno resi anonimi o distrutti.

Alla sezione 9 di seguito sono indicati i contatti a cui fare riferimento per richiedere ulteriori informazioni sui nostri tempi di conservazione dei dati.

7. Sicurezza delle informazioni

Al fine di prevenire la perdita, l'abuso o l'alterazione non autorizzata dei Dati Personali dell'assicurato, controlliamo e verifichiamo regolarmente le misure tecniche e organizzative poste in essere per la sicurezza dei nostri sistemi di informazione e comunicazione.

Le comunicazioni inviate tramite il nostro sito web, e-mail o social network sono rese possibili grazie ad internet, che è una rete pubblica.

AXA Travel Insurance Limited e Inter Partner Assistance S.A., entrambe società del gruppo AXA Partners Group, hanno attivato un'adeguata procedura volta a identificare e comunicare qualsiasi tentativo di accesso fraudolento ai dati entro 72 ore e a risolverlo in un lasso di tempo ragionevole.

Ulteriori informazioni sulle misure di sicurezza applicate alle comunicazioni via e-mail o tramite il nostro sito web sono disponibili su richiesta. I contatti sono indicati alla sezione 9 di seguito.

L'assicurato è responsabile della segretezza della password per accedere al nostro sito web. Non chiederemo mai all'assicurato di comunicarci la password, eccetto nel momento dell'accesso al nostro sito.

8. Diritti dell'assicurato

In conformità con le leggi in materia di tutela dei dati personali, l'assicurato ha diritto a:

- Ottenere una copia dei Dati Personali in nostro possesso, oltre ad ulteriori informazioni riguardanti le modalità di utilizzo ed elaborazione degli stessi;
- Richiedere la modifica di dati inesatti e, in alcune circostanze, la cancellazione o la restrizione nell'utilizzo dei propri dati, o negare il consenso per l'utilizzo dei dati per motivi personali;
- Negare il consenso all'elaborazione dei propri Dati Personali;
- Richiedere la modifica dei propri Dati Personali;
- Richiedere la cancellazione dei propri Dati Personali;
- Ottenere una copia o fare trasmettere una copia a un'altra società (portabilità dei dati) (in un formato leggibile da dispositivo elettronico) dei Dati Personali a noi forniti, e da noi elaborati elettronicamente in base al consenso dell'assicurato o nelle modalità necessarie ai fini dell'esecuzione del nostro rapporto contrattuale (v. precedente sezione 4). Tali dati possono essere trasferiti a un altro Titolare del Trattamento (ad esempio, un altro assicuratore);
- Presentare un reclamo in merito alla nostra gestione dei dati all'Information Commissioner's



Office. Per ulteriori informazioni, visitare il sito web ico.org.uk.

- Revocare, in qualsiasi momento, qualsiasi consenso fornito relativo all'utilizzo dei propri dati. Precisiamo che questi diritti sono soggetti a limitazioni ed eccezioni, applicabili a seconda delle circostanze.

Alla sezione 9 di seguito sono indicati i contatti a cui fare riferimento per inviarci richiesta di esercitare questi diritti (specificando chiaramente l'oggetto della richiesta), o per ottenere ulteriori informazioni in merito.

9. I nostri contatti

Data Protection Officer

Indirizzo:

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

E-mail: dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk