



## PERSONVERNERKLÆRING

Denne personvernerklæringen beskriver hvordan AXA Partners (også kalt "vi" eller "oss") behandler personopplysninger som gjelder våre poliseinnehavere, tjenestebrukere og tilknyttede personer, og andre som søker i og bruker vår hjemmeside ("du").

I samsvar med definisjonen som framgår av EUs Personvernforordning (GDPR), handler vi som Dataansvarlig. Vi er ansvarlig for all bruk av dine personopplysninger som gjøres av oss eller på våre vegne.

Vi kan komme til å oppdatere denne erklæringen når som helst, og vil publisere den nye versjonen på vår hjemmeside. Denne erklæringen ble sist oppdatert 4. April 2018.

Denne erklæringen består av 10 avsnitt:

1. Hvem vi er
2. Hva slags informasjon vi samler inn (inkludert hvor vi samler den inn fra) og hvordan vi bruker den
3. Deling av informasjon, og vårt forhold til andre parter
4. Juridisk grunnlag for bruk av personopplysningene dine
5. Internasjonal dataoverføring
6. Oppbevaring av personopplysningene dine
7. Sikkerhet knyttet til personopplysningene dine
8. Dine juridiske rettigheter, inkludert din rett til få tilgang til en kopi av opplysningene vi har
9. Vår kontaktinformasjon
10. Tilknyttede varsler og vilkår

### 1. Hvem vi er

AXA Partners UK er en del av det verdensomspennende konsernet AXA Group. Vi formidler salg av reiseforsikringer, yter administrative tjenester i tilknytning til disse forsikringene, yter nødhjelp og gjør opp krav. Ved å utføre disse aktivitetene handler vi som Dataansvarlig, i den betydningen at vi bestemmer måten personopplysningene dine skal brukes på (slik det er beskrevet i denne personvernerklæringen).

Vi har utpekt en Personvernansvarlig som er ansvarlig for å overvåke bruken vår av personopplysninger. Du kan kontakte Personvernansvarlige hvis du har spørsmål knyttet til måten vi behandler dine personopplysninger på og for å utøve dine personvernrettigheter (se avsnitt 8 under).

Kontaktinformasjon til Personvernansvarlige finner du i avsnitt 9 under.

### 2. Opplysninger vi samler inn og hvordan vi bruker dem

#### 2.1 Kjøp av forsikring eller tjenester direkte fra oss

Du kan få et tilbud om å kjøpe en forsikring av oss via telefon eller du kan rette et krav på bakgrunn av



forsikringspolisen din. Vi vil samle inn relevant informasjon fra deg for å kunne gi deg de tjenestene du forventer. Vær oppmerksom på at bare opplysninger som er helt nødvendige vil bli samlet inn.

Disse opplysningene omfatter:

- Navn (på poliseeieren og alle andre enkeltpersoner som kan dra fordel fra det aktuelle forsikringskravet eller de aktuelle tjenestene);
- Brukernavn og passord til en hjemmesidekonto (som du kan sette opp for å få et tilbud eller kjøpe en forsikring eller tjeneste);
- Adresse og kontaktinformasjon, inkludert e-postadresse;
- Dekningsnivå og poliseinformasjon (for forsikringspoliser);
- Poliseinformasjon, inkludert det som skal ytes på grunnlag av polisen
- Andre opplysninger som oppgis i søknadsskjemaer, slik som, men ikke begrenset til, din nåværende helsetilstand og eventuelle tidligere helsemessige forhold som du eller de andre forsikrede kan ha hatt eller lider av.
- Betalingsinformasjon, som kan omfatte informasjon om ditt kredittkort eller bankkort.

Vi vil også tildele deg et polise- eller kontraktsnummer som vi vil registrere sammen med personopplysningene dine.

Hvis du gir oss opplysninger om andre personer (for eksempel de som er dekket av forsikringen), må du forsikre deg om at disse personene har gitt sitt samtykke til at du gir oss personopplysningene deres (herunder helseopplysninger) for at vi skal kunne tegne forsikringen og at de er klar over at vi vil bruke disse opplysningene med det formål å prise og/eller fastsette ytelsene som blir tilgjengelige i den aktuelle forsikringen eller i de aktuelle tjenestene. Du kan henvise til denne personvernerklæringen hvis de ønsker mer informasjon.

Noen opplysninger er nødvendige for å kunne yte de tjenestene du forventer, hvis du ikke oppgir de opplysningene vi ber om kan det hende at vi ikke vil være i stand til å tilby deg den aktuelle forsikringspolisen eller tjenesten.

## **2.2 Kjøp av forsikringer fra våre forretningspartnere**

Du kan kjøpe forsikringen vår fra en av våre forretningspartnere (for eksempel som et frittstående produkt eller som et tillegg til andre forsikringer eller produkter du kjøper fra dem). Du kan også kjøpe en polise som er garantert av vår forretningspartner, men der vi behandler og betjener dine krav (se avsnitt 2.3).

Under slike omstendigheter vil vår forretningspartner samle inn og dele noen av personopplysningene med oss slik at vi kan garantere for og administrere polisen din (der vi er forsikringsgiver) og å yte de relevante tjenestene til deg hvis du fremmer et krav.

Disse opplysningene kan omfatte, men er ikke begrenset til:

- Navn (på poliseeieren og alle andre relaterte enkeltpersoner som er omfattet av polisen)
- Adresse og kontaktinformasjon
- Dekningsnivå og poliseinformasjon



- Helsemessige opplysninger, for eksempel informasjon om eventuelle eksisterende helsemessige forhold som du eller noen andre forsikrede kan lide av, er relevante for fastsettelsen av pris og/eller ytelser i forsikringen
- Bankopplysninger for utbetaling av krav, refusjoner, kontroll av polisen.

Vår forretningspartner vil også tildele deg et polisenummer som vi vil registrere sammen med de andre personopplysningene dine.

### **2.3 Slik fremmer du er krav eller ber om en nødhjelpstjeneste**

Du kan kontakte oss via telefon eller e-post:

- Fremme et krav på bakgrunn av forsikringspolisen din; eller
- Be om en nødhjelpstjeneste.

Du kan også spørre om slike krav eller nødhjelpstjenester.

Når du kontakter oss på denne måten (eller kontakter oss på andre måter for disse formålene), vil vi også samle inn tilleggsinformasjon fra deg for å bistå deg med dine forespørsler, verifisere og håndtere ditt krav eller din forespørsel om hjelp, og der dette er aktuelt, gjøre opp kravet og yte hjelpetjenestene. Dette omfatter å sikre at våre tjenesteytere responderer på og håndterer kvalifiserende hendelser ved oppgjør av ditt krav eller som en del av hjelpetjenestene.

Hvis du har kjøpt vår forsikring fra en av våre forretningspartnere, eller der vi håndterer et krav i tilknytning til en polise der en av våre forretningspartnere er forsikringsgiver (se avsnitt 3.2 under), kan vår kravshåndteringstjeneste gjøre bruk av varemerket til vår forretningspartner når vi behandler din forespørsel. Men informasjonen vi samler inn brukes av oss (og ikke vår forretningspartner) for disse formålene.

I hvert tilfelle vil opplysningene vi samler inn omfatte:

- Navn og informasjon om polisen eller kontrakten
- Informasjon om kravet eller tjenesteforespørselen, inkludert de omkringliggende omstendighetene, den bistanden du trenger, og informasjon i alle relaterte dokumenter du gir oss.

Dette kan omfatte noen sensitive opplysninger og annen informasjon av sensitiv karakter. For eksempel kan vi ha behov for informasjon om deg og enkeltpersoner som mottar hjelpetjenester eller er involvert i den bistanden vi yter, eller annen sensitiv informasjon om omstendighetene rundt kravet eller forespørselen. Disse opplysningene samles inn for å foreta hensiktsmessige disposisjoner for å håndtere ditt krav og å yte de relevante tjenestene.

Vi vil også tildele deg et krav- eller tjenestenummer som vi vil registrere sammen med de andre personopplysningene dine.

Hvis du gir oss opplysninger som gjelder andre enkeltpersoner bes du forsikre deg om at disse



enkeltpersonene er klar over at vi vil bruke deres personopplysninger med tanke på et krav eller en tjenesteforespørsel, og gjøre dem oppmerksom på denne personvernerklæringen for mer informasjon.

Telefonsamtaler til våre call-sentre kan bli tatt opp, og vi kan komme til å opprette ytterligere registreringer av vår kommunikasjon med deg, og alle ordninger som opprettes for å gjøre opp krav og å yte tjenester til deg.

Se avsnitt 2.4 under for mer informasjon om dette.

## **2.4 Annen bruk av vår hjemmeside og sosiale medier**

Vi kan komme til å samle inn andre personopplysninger fra brukere av vår hjemmeside og sosiale medie-kontoer, for eksempel brukere som sender oss forespørsler, deltar i konkurranser eller er involvert i andre aktiviteter som drives av oss innenfor denne konteksten. Vi kan komme til å bruke slike opplysninger for å håndtere din forespørsel og å administrere de aktuelle konkurransene eller aktivitetene.

Merk deg at informasjon som oppgis via sosiale medier også kan bli brukt og lagret av leverandørene av de sosiale mediene i samsvar med deres egne vilkår og betingelser.

Vi kan også komme til å bruke cookies (informasjonskapsler) eller lignende teknologi for å samle inn informasjon om bruken av hjemmesiden, inkludert IP-adressen din, din geografiske plassering, henvisningskilde, lengden på besøket, sidevisninger og navigasjonsruten din på hjemmesiden. Vi forsøker likevel ikke å knytte denne informasjonen til deg som enkeltperson eller kombinere den med andre opplysninger som knyttes til deg. For ytterligere informasjon bes du se våre Retningslinjer for bruk av cookies.

Hjemmesiden vår kan inneholde hyperlenker til, og informasjon om tredjeparters hjemmesider. Som det går fram av vårt ansvar for deling av data (se avsnitt 3 under) har vi ingen kontroll over, og er ikke ansvarlige for, tredjeparters retningslinjer for og praksis knyttet til personvern.

## **2.5 Annen innsamling og bruk av dine personopplysninger**

Vi kan også komme til å samle inn personopplysningene dine som følger:

- Vi kan registrere telefonsamtaler som du har hatt med oss for registrering, opplæring, kvalitetskontroll.
- Vi kan gjennomføre undersøkelser eller be om tilbakemelding fra deg på våre produkter og tjenester og vi kan invitere deg til å delta i fokusgrupper. Vi bruker dine svar og bidrag med tanke på kvalitetskontroll og forbedring av våre produkter og tjenester.
- Vi gjennomfører sanksjonskontroll inkludert sikring mot svindel og hvitvasking av penger, og i samsvar med krav fra offentlige myndigheter.
- Vi kan utføre revisjoner av tredjeparter som håndterer krav som gjelder våre poliser (se avsnitt 3.4 under). som kan involvere at vi gjennomgår utvalg av personopplysninger som brukes i tilknytning til slike tjenester.
- Hvis du kontakter oss, for eksempel via e-post, telefon, post eller via hjemmesiden vår eller sosiale medier, kan vi beholde kontaktinformasjonen og din kommunikasjon for å kunne



håndtere (se avsnitt 6 for informasjon om oppbevaringsperioder) henvendelsen din og opprettholde kommunikasjonsregistre.

- Vi opprettholder registre for aktivitetene og tjenestene våre som kan omfatte kommunikasjon som er utvekslet med deg eller som gjelder deg.
- Vi kan komme til å bruke dine personopplysninger for å håndtere klager på våre aktiviteter og for å vurdere og styre potensielle rettslige prosesser som måtte oppstå på grunnlag av slike klager.
- Vi kan komme til å bruke noen opplysninger for analyseformål og for å hjelpe oss med å forbedre våre prosesser, produkter og tjenester, for eksempel årsak-virkningsanalyser når det gjelder klager. Vi søker å bruke anonyme datasett for slike formål.
- Vi kan komme til å gjennomgå og håndheve din overholdelse av våre polisevilkår, vilkår for bruk av hjemmesiden eller andre vilkår som er relevante for vårt forhold til deg, eller for å håndtere relaterte forespørsler.
- Vi kan komme til å bruke dine personopplysninger for å overholde våre juridiske og regulatoriske forpliktelser (inkludert de som er pålagt av Financial Conduct Authority eller for å beskytte og underbygge våre og andre enkeltpersoners juridiske rettigheter.

## **2.6. Personopplysninger om barn**

Vi ønsker ikke å tilby forsikringspoliser eller samle inn personopplysninger fra barn under 18 år. Vi vil søke å slette en polise, refundere premien eller betalingen og slette personopplysningene til slike enkeltpersoner når en foreldre eller verge varsler oss om at det er innhentet personopplysninger om barnet deres i denne sammenhengen.

## **3. Deling av informasjon, og vårt forhold til andre parter**

### **3.1 Leverandører av tjenester til deg**

Vi kan dele dine personopplysninger med aktører som leverer tjenester for å gjøre opp krav, inkludert yting av nødhjelp, i henhold til din forsikringspolise. Disse inkluderer for eksempel leverandører av medisinske fasiliteter og akuttmedisinsk hjelp, inkludert ambulansetransport. Vi vil dele personopplysninger som navnet ditt, adressen eller stedet du er på, medisinsk tilstand, opplysninger om reisefølge og pårørende, og annen informasjon og omstendigheter for den aktuelle hendelsen. Denne informasjonen kan omfatte sensitive opplysninger som er relevant for tjenesten de yter, så som helsen og sårbarheten til enkeltpersoner som er involvert i en aktuell hendelse. Vi er fortsatt ansvarlige for hvordan leverandørene våre bruker personopplysningene dine for disse formålene.

### **3.2 Forretningspartnere**

Informasjon om dine krav og annen korrespondanse med deg kan bli avslørt for våre forretningspartnere som du kjøpte polisen av (se avsnitt 2.2 over) for deres revisjonsformål.

### **3.3 Tredjeparts behandlere av krav**

Tredjeparts organisasjoner kan håndtere krav som knyttes til bestemte forsikringspoliser. Der dette er relevant finner du ytterligere informasjon i dokumentasjonen knyttet til polisen. De vil få informasjon



om deg og din polise direkte fra vår forretningspartner som solgte deg polisen (se avsnitt 2.2. over). Disse organisasjonen vil fungere som Dataansvarlige, noe som innebærer at de vil bestemme hvordan de bruker dine data ved behandling av et krav og hva slags ytterligere informasjon de måtte ha behov for fra deg, i samsvar med deres egne personvernprosedyrer. Vi vil ikke på generelt grunnlag ha tilgang til personopplysningene de registrerer, annet enn for revisjonsformål.

### **3.4 Andre selskaper i det verdensomspennende AXA-konsernet**

Vi kan komme til å dele personopplysningene dine med andre selskaper innenfor det verdensomspennende AXA-konsernet, som vil bistå oss med bestemte tjenester, inkludert telefonsalg av våre forsikringsprodukter, kravhåndtering over natten, opptak av telefonsamtaler og sanksjonskontroll. Disse konsernenhetene vil handle på våre vegne og vi er ansvarlige for hvordan de bruker dine personopplysninger for disse formålene. Når det gjelder overføring av data til områder utenfor EØS og Sveits, vil vi sikre at det blir iverksatt hensiktsmessige tiltak for å sikre dine data.

Vi kan også komme til å dele dine opplysninger med andre selskaper innenfor det verdensomspennende konsernet AXA Group med tanke på styring av kostnader knyttet til krav, produktforbedring, personliggjøring av produkttilbud og når det gjelder forbygging og oppdagelse av svindel. Vi kan også komme til å bruke personopplysninger for statistiske formål. Disse selskapene vil ikke kunne identifisere noen individuelle brukere fra den informasjonen vi gir til dem.

Slike overføringer innenfor det globale AXA-konsernet skal omfattes av AXA-konsernets BCR-regler (Binding Corporate Rules).

### **3.5 Andre avsløringer**

Vi kan også komme til å avsløre dine personopplysninger til følgende parter:

- Lovlige myndigheter og regulatoriske organer;
- Parter som er involvert i pågående eller framtidige rettslige prosesser, eller som bistår oss i å etablere, utøve eller forsvare våre juridiske rettigheter. For eksempel kan vi dele informasjon med våre juridiske eller andre profesjonelle rådgivere.
- Parter som du har gitt oss tillatelse til å snakke om din forsikringspolise eller krav med (inkludert andre relevante enkeltpersoner i henhold til en polise).
- Andre tjenesteytere, for eksempel slike som levere backup av data eller teknologitjenester.
- Andre parter i den utstrekning du har gitt oss tillatelse til å gjøre det, eller der det ellers er pålagt eller tillatt oss i lovs form.

## **4. Juridisk grunnlag for bruk av personopplysningene dine**

Vi samler inn og avslører dine data av følgende årsaker:

- Innsamling og bruk av personopplysninger som er nødvendig for oppfyllelsen av vår forsikringskontrakt med deg, for eksempel for å kunne administrere en polise, håndtere krav og yte relevante hjelpetjenester til deg.
- Innsamling og bruk av personopplysninger som er nødvendig for oppfyllelsen av din forsikringskontrakt med andre selskaper, for at vi skal kunne yte deg bistand eller tjenester



og/eller utbetale krav til deg der disse ytelsene behandles og betjenes av oss.

- Innsamling og bruk av personopplysninger som er i vår legitime interesse, for eksempel for å styre vår virksomhet, håndtere krav, yte tjenester, svare på spørsmål, opprettholde kommunikasjonsregistre, håndtere klager, gjennomgå samsvar med våre vilkår og etterforske svindel.
- Innsamling, bruk og avsløring av personopplysninger for å utføre sanksjonskontroll.
- Avsløring av data i en tredjeparts legitime interesse og som mottar den, for eksempel vår forretningspartner som reviderer oss eller tredjeparter som håndterer krav i samsvar med våre forsikringspoliser.
- Innsamling, bruk eller avsløring av data for å samsvar med våre juridiske forpliktelser, for eksempel der vår reguleringsmyndighet eller de håndhevende myndighetene krever det.

Der vi samler inn eller registrerer personsensitive opplysninger, som informasjon om din helse, vil vi separat be om ditt uttrykkelige samtykke til bruk av dem, generelt på det tidspunktet du fremmer et krav, såfremt ikke vår bruk av slike data er nødvendig for å beskytte dine eller en annen persons vitale interesser, eller for etablering, utøvelse eller forsvar av juridiske krav, herunder framsatte krav som er omfattet av denne politen.

## **5. Internasjonal dataoverføring av generelle personopplysninger**

I tilfeller der vi kommer i en situasjon der vi overfører dine personopplysninger til et sted utenfor Storbritannia og EØS, vil vi sikre at personopplysningene dine får et tilsvarende beskyttelsesnivå som det som kreves i henhold til det som gjelder i britisk personvernlov.

Ingen sensitive personopplysninger skal overføres utenfor EØS uten at du er informert om slik overføring.

## **6. Oppbevaring av personopplysningene dine**

Personopplysningene dine vil bli oppbevart så lenge det er nødvendig for de autoriserte formålene som er listet opp i et eventuelt samtykke du har undertegnet, inkludert de aktuelle formålene som er angitt over. Dette omfatter oppbevaring av noen personopplysninger etter avslutningen av vårt forhold til deg, spesielt med tanke på å kunne løse potensielle tvister samt for pågående eller framtidige rettsprosesser, for å opprettholde et arkiv for våre tjenester og på andre måter overholde våre juridiske forpliktelser og å forsvare våre juridiske rettigheter.

Vi påtar oss å holde personopplysningene dine trygge, konfidensielle, nøyaktige og pålitelige for oppbevaringsperioden herved autorisert.

Ved slutten av oppbevaringsperioden vil personopplysningene dine bli anonymisert eller ødelagt.

Vennligst bruk kontaktskjemaet i avsnitt 9 under hvis du har behov for ytterligere informasjon om våre oppbevaringsperioder.

## **7. Sikkerhet knyttet til personopplysningene dine**

Vi gjennomgår med jevne mellomrom de tekniske og organisasjonsmessige sikkerhetstiltakene vi har på plass i våre informasjons- og kommunikasjonssystemer for å forhindre tap, misbruk eller uautorisert



bruk av dine personopplysninger.

Kommunikasjon som sendes via vår hjemmeside, eller via e-post eller sosiale medier, benytter Internett som er et offentlige nettverk.

AXA Travel Insurance Limited og Inter Partner Assistance S.A., begge del av AXA Partners Group, har satt i verk tilfredsstillende prosedyrer for å identifisere og kommunisere alle hendelser knyttet til databrudd innen 72 timer og for å kunne løse situasjonen innenfor rimelig tid.

Ytterligere informasjon om sikkerhetstiltakene vi benytter for kommunikasjon som sendes via e-post eller via hjemmesiden vår, får du på forespørsel – vennligst bruk kontaktskjemaet i avsnitt 9.

Du er ansvarlig for å holde passordet du benytter for tilgang til hjemmesiden vår konfidensielt. Vi vil ikke be deg om passordet, bortsett fra når du logger deg inn på hjemmesiden vår.

## 8. Dine juridiske rettigheter

I samsvar med personvernlovgivningen har du rett til å:

- Motta en kopi av de personopplysningene vi har om deg sammen med annen informasjon om hvordan vi behandler dem;
- Be om retting av uriktige opplysninger og, i noen tilfeller, å be oss om å slette eller begrense bruken av personopplysningene dine eller på annen måte protestere mot vår behandling av personopplysningene dine av årsaker som knytter seg til din særlige situasjon;
- Protestere mot behandling av dine personopplysninger;
- Be om endringer av personopplysningene dine;
- Be om sletting av personopplysningene dine;
- Motta en kopi eller få en kopi overført til et annet selskap (overføring av data) (i et maskinlesbart format) av personopplysninger som du har gitt til oss, der vi behandler dem elektronisk på grunnlag av ditt samtykke eller at det er nødvendig for å kunne oppfylle vår kontrakt med deg (se avsnitt 4 over). Slike data kan sendes til en annen dataansvarlig (som en annen forsikringsgiver);
- Sende en klage på hvordan vi håndterer dataene dine, til den britiske informasjonskommisjonskontor. Gå til [ico.org.uk](http://ico.org.uk) for å finne ytterligere informasjon om hvordan du gjør dette.
- Trekke tilbake alle samtykker du har gitt som knytter seg til bruken av dine personopplysninger, når som helst. Merk deg at det er bestemte begrensninger og unntak fra disse rettighetene som vi kan gjøre bruk av avhengig av omstendighetene.

Vennligst bruk kontaktinformasjonen i avsnitt 9 under for å sende oss forespørsel om hvordan du kan utøve disse rettighetene (spesifiser hva du ber om), eller hvis du ønsker mer informasjon om dem.

## 9. Vår kontaktinformasjon

Data Protection Officer/Personvernansvarlig

Adresse:





AXA PARTNERS

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

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