



## AVISO DE PRIVACIDADE

O presente aviso de privacidade descreve como a AXA Partners (doravante também designada por “nós”) processa Dados Pessoais relativos aos respetivos tomadores de seguros, utilizadores de serviços e pessoas conexas, bem como outros utilizadores do nosso sítio web (“cliente”).

Em conformidade com a definição constante do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da UE, agimos na qualidade de Responsável pelo Tratamento de Dados. Somos responsáveis por qualquer utilização dos Dados Pessoais do cliente, quer seja feita por nós ou em nosso nome.

O presente aviso poderá ser atualizado periodicamente, sendo a nova versão publicada no nosso sítio web. O presente aviso foi atualizado pela última vez em 4 de abril de 2018.

O presente aviso divide-se em 10 secções:

1. Quem somos
2. Que informação recolhemos (incluindo onde é recolhida) e como a utilizamos
3. Partilha da informação do cliente e a nossa relação com outras entidades
4. Fundamento jurídico para a utilização da informação do cliente
5. Transferências de dados internacionais
6. Retenção da informação do cliente
7. Segurança da informação do cliente
8. Direitos jurídicos do cliente, incluindo o direito de acesso a uma cópia dos dados existentes nos nossos sistemas
9. Dados de contacto
10. Avisos e termos relacionados

### 1. Quem somos

A AXA Partners UK faz parte do Grupo AXA. Somos mediadores na venda de apólices de seguro de viagem, prestamos serviços administrativos relacionados com as referidas apólices, prestamos assistência de emergência e tratamos da resolução de sinistros. Nestas atividades, agimos na qualidade de Responsável pelo Tratamento de Dados, o que significa que determinamos a forma como os dados do cliente são usados (conforme descrito no aviso de privacidade).

Nomeámos um Encarregado da Proteção de Dados, que é responsável por supervisionar a nossa utilização dos dados pessoais do cliente. O cliente pode contactar o Encarregado da Proteção de Dados para esclarecer qualquer dúvida relacionada com o processamento dos respetivos Dados Pessoais e para exercer os respetivos direitos em matéria de proteção de dados (ver a secção 8 *infra*).

Os dados de contacto do Encarregado da Proteção de Dados são indicados na secção 9 *infra*.

### 2. Informação que recolhemos e como a utilizamos

#### 2.1 Aquisição de seguros ou serviços diretamente à AXA Partners



O cliente pode obter uma proposta e adquirir os nossos seguros pelo telefone, assim como comunicar um sinistro abrangido pela respetiva apólice de seguro. Recolhemos informação relevante do cliente para lhe prestarmos o serviço pretendido. Apenas é recolhida a informação absolutamente necessária.

Os elementos recolhidos incluem:

- nome (do tomador do seguro, bem como de outras pessoas que possam ser beneficiárias de indemnizações por sinistros ou de serviços);
- nome de utilizador e palavra-passe de uma conta no sítio web (que o cliente pode criar para obter uma proposta e adquirir seguros ou serviços);
- morada e informação de contacto, incluindo o endereço de correio eletrónico;
- nível de cobertura e detalhes da apólice (para apólices de seguro);
- dados da apólice, incluindo os benefícios prestados ao abrigo da mesma;
- outros dados solicitados em formulários de adesão, entre os quais, o estado de saúde do cliente e o historial clínico do cliente ou dos outros beneficiários da apólice;
- dados de pagamento, que podem incluir informação bancária ou dados do cartão de crédito.

Também atribuiremos ao cliente um número de apólice ou de contrato, que será guardado a par de outros dados pessoais.

Se o cliente nos fornecer informação relativa a outras pessoas (por exemplo, pessoas com interesses ao abrigo da apólice), deve realizar as diligências necessárias para obter dessas pessoas a autorização para facultar os respetivos dados pessoais (incluindo dados clínicos) que permitam a subscrição do seguro e informá-las de que utilizaremos os respetivos dados para fins do cálculo do preço e/ou apuramento dos benefícios disponíveis ao abrigo da apólice de seguro ou dos serviços relevantes. Devem ser remetidas para o presente aviso de privacidade para mais informação.

É necessária alguma informação para prestarmos ao cliente o serviço pretendido. Se o cliente não nos fornecer a informação solicitada, poderemos não conseguir oferecer a apólice de seguro ou os serviços respetivos.

## **2.2 Aquisição de seguros aos nossos parceiros comerciais**

O cliente pode adquirir os nossos seguros a um dos nossos parceiros comerciais (por exemplo, como um produto independente ou como suplemento de outro seguro ou produto que esteja a adquirir aos nossos parceiros comerciais). O cliente pode também adquirir uma apólice subscrita pelo nosso parceiro comercial, mas cujos sinistros recebam tratamento e assistência a nosso cargo (ver a secção 2.3).

Nestas circunstâncias, o nosso parceiro comercial recolherá e partilhará alguns Dados Pessoais do cliente connosco para podermos subscrever e administrar a respetiva apólice (na qual somos o subscritor) e prestar ao cliente os serviços relevantes em caso de sinistro.

Os elementos recolhidos podem incluir, entre outros:

- nome (do tomador do seguro, bem como de outras pessoas relacionadas ao abrigo da apólice);
- morada e informação de contacto;



- nível de cobertura e detalhes da apólice;
- dados clínicos, tais como o historial clínico do cliente ou de qualquer beneficiário, que sejam relevantes para o cálculo do preço e/ou prestação dos benefícios ao abrigo da apólice de seguro;
- dados bancários para o pagamento de sinistros, reembolsos e verificação de apólices.

O nosso parceiro comercial também atribuirá ao cliente um número de apólice, que será guardado a par de outros dados pessoais.

### **2.3 Comunicar um sinistro ou solicitar um serviço de assistência de emergência**

O cliente pode contactar-nos por telefone ou por correio eletrónico para:

- comunicar um sinistro coberto pela apólice de seguro; ou
- solicitar um serviço de assistência de emergência.

O cliente também pode pedir informação sobre os sinistros ou serviços de assistência de emergência. Quando o cliente nos contacta desta forma (ou quando nos contacta para estes fins), recolheremos informação adicional do cliente para prestar a informação solicitada, validar e administrar o sinistro ou pedido de assistência, e, se for o caso, acionar os meios necessários para a resolução do sinistro e prestar os serviços de assistência. Isso inclui contactar os nossos prestadores de serviços para responderem e atenderem aos incidentes cobertos no âmbito da resolução do sinistro ou como parte dos serviços de assistência.

Se o cliente tiver adquirido o nosso seguro a um dos nossos parceiros comerciais ou na eventualidade de ser a AXA Partners a gerir um sinistro ao abrigo de uma apólice subscrita por um dos nossos parceiros comerciais (ver a secção 3.2 *infra*), o nosso serviço de gestão de sinistros poderá utilizar a marca do parceiro comercial ao processar o pedido do cliente. No entanto, a informação que recolhermos será utilizada por nós (e não pelo parceiro comercial) para a finalidade supramencionada.

Em qualquer dos casos, os elementos recolhidos incluem:

- nome e dados da apólice ou do contrato;
- informação sobre o sinistro ou pedido de serviço, incluindo as circunstâncias da ocorrência, a assistência necessária e informação contida em documentos relacionados que nos sejam facultados.

Estes elementos podem incluir alguns Dados Confidenciais e outras informações de natureza sensível. Por exemplo, poderemos necessitar de informação sobre o cliente e outras pessoas que recebam serviços de assistência de emergência ou estejam envolvidas na assistência prestada, ou ainda outras informações sensíveis sobre as circunstâncias do sinistro ou pedido. Esta informação é recolhida com vista a tomar as medidas necessárias para dar resposta ao sinistro e prestar os serviços relevantes.

Também atribuiremos ao cliente um número de sinistro ou de serviço, que será guardado a par de



outros dados pessoais.

Se o cliente fornecer informação relativa a outras pessoas, deve realizar as diligências necessárias para informar essas pessoas de que a AXA Partners utilizará os respetivos dados pessoais para fins das indemnizações por sinistros ou do pedido de serviço e remetê-las para o presente aviso de privacidade para mais informação.

As chamadas para os nossos centros de atendimento telefónico podem ser gravadas e poderemos manter registos suplementares das nossas comunicações com o cliente, assim como das medidas tomadas para a resolução do sinistro e prestação dos serviços.

Ver a secção 2.4 *infra* para obter mais informação a este respeito.

## **2.4 Outras utilizações do nosso sítio web e redes sociais**

Poderemos recolher outros dados pessoais dos utilizadores do nosso sítio web ou das nossas contas nas redes sociais, tais como de utilizadores que nos enviam perguntas, participam nos nossos concursos ou tomam parte noutras atividades nossas neste âmbito. Poderemos utilizar os referidos dados para dar resposta às perguntas do cliente, assim como para administrar os concursos ou atividades relevantes.

A informação fornecida através de redes sociais pode também ser utilizada e armazenada pelo operador da rede social, em conformidade com os respetivos termos e políticas.

Poderemos também utilizar cookies ou tecnologias análogas para recolher informação sobre a utilização do sítio web, incluindo o endereço IP, a localização geográfica, o tipo e a versão do navegador, o sistema operativo, a origem da referência, a duração da visita, as páginas visualizadas e os percursos de navegação no sítio web. No entanto, não é efetuada nenhuma tentativa de relacionar essa informação com o cliente enquanto pessoa, nem de combiná-la com outros dados relativos ao cliente. Está disponível mais informação na Política de Cookies.

O nosso sítio web pode incluir hiperligações para sítios web de terceiros e informação sobre os mesmos. Sem prejuízo das nossas responsabilidades em matéria de partilha de dados (ver a secção 3 *infra*), não temos qualquer controlo sobre as políticas e práticas de privacidade de terceiros e declinamos qualquer responsabilidade sobre as mesmas.

## **2.5 Outras recolhas e utilizações dos Dados Pessoais do cliente**

Poderemos também recolher e utilizar os Dados Pessoais do cliente das seguintes formas:

- Gravação de chamadas recebidas para efeitos de registo, formação e controlo de qualidade.
- Realização de inquéritos ou solicitação de comentários sobre os nossos produtos e serviços, e convites a clientes para participarem em *focus groups*. As respostas e contributos dos clientes são utilizados para fins de controlo de qualidade e melhoria dos nossos produtos e serviços.
- Verificação de sanções para salvaguarda contra fraude e branqueamento de capitais e para cumprimento de requisitos legais.
- Realização de auditorias a terceiros que administram sinistros cobertos pelas nossas apólices (ver a secção 3.4 *infra*), o que pode implicar a análise de amostras de dados pessoais utilizados

no âmbito desses serviços.

- Se o cliente nos contactar, por exemplo, por correio eletrónico, por telefone, por correio postal ou através do nosso sítio web ou das redes sociais, poderemos reter os respetivos dados de contacto e a comunicação para efeitos de processamento (ver a secção 6 para informação sobre o período de retenção) do pedido do cliente e para manutenção de registos de comunicações.
- Manutenção de registos das nossas atividades e serviços, que podem incluir comunicações trocadas com o cliente ou respeitantes ao cliente.
- Utilização de Dados Pessoais do cliente para processar queixas relacionadas com as nossas atividades, bem como para avaliar e gerir ações judiciais, potenciais ou em curso, decorrentes das referidas queixas.
- Utilização de alguns Dados Pessoais para fins de análise e para melhoria dos nossos processos, produtos e serviços, por exemplo, para análise das causas principais nas queixas. Para estas finalidades, procuramos utilizar conjuntos de dados anónimos.
- Análise e imposição do cumprimento, por parte do cliente, dos termos das nossas políticas, dos termos do sítio web ou de outros termos relevantes para a nossa relação com o cliente, ou para o processamento de pedidos relacionados.
- Utilização dos Dados Pessoais do cliente para cumprimento de obrigações legais e regulamentares (incluindo as emanadas da Autoridade de Conduta Financeira) ou para proteção e execução dos nossos direitos e dos direitos de outras pessoas.

## **2,6. Dados de crianças**

Não oferecemos intencionalmente apólices de seguro a crianças com idade inferior a 18 anos, nem recolhemos intencionalmente informação de crianças menores de idade. Envidaremos todos os esforços para anular uma apólice, reembolsar o prémio ou o pagamento e eliminar os dados de crianças quando um progenitor ou tutor nos notificar de que foram obtidos dados pessoais do respetivo filho nesse contexto.

## **3. Partilha da informação do cliente e a nossa relação com outras entidades**

### **3.1 Prestadores de serviços ao cliente**

Poderemos partilhar os Dados Pessoais do cliente com prestadores de serviços para a resolução de sinistros, incluindo o fornecimento de serviços de assistência de emergência, ao abrigo da apólice de seguro do cliente. Neles se incluem, por exemplo, prestadores que operem unidades clínicas e apoio médico de emergência, incluindo o transporte de emergência médica. Partilhamos dados como o nome, a morada ou a localização do cliente, o estado clínico, dados sobre acompanhantes e familiares, bem como outros dados e circunstâncias do incidente em causa. Entre os elementos fornecidos podem incluir-se Dados Confidenciais, que são relevantes para o serviço prestado, tais como a saúde e as vulnerabilidades das pessoas envolvidas num incidente coberto. Permanecemos responsáveis pela utilização que os nossos prestadores de serviços fazem dos Dados Pessoais do cliente para estes fins.

### **3.2 Parceiros comerciais**

Informação sobre os sinistros do cliente e outra correspondência trocada com o cliente poderão ser



divulgadas aos nossos parceiros comerciais aos quais o cliente adquiriu uma apólice (ver a secção 2.2 *supra*) para fins de auditoria.

### 3.3 Administradores de sinistros externos

Entidades externas podem administrar os sinistros ao abrigo de algumas das nossas apólices de seguro. Nos casos em que este facto seja relevante, a documentação da apólice contém mais informação. As referidas entidades obterão informação sobre o cliente e a respetiva apólice diretamente junto do parceiro comercial que vendeu a apólice ao cliente (ver a secção 2.2 *supra*). Estas entidades agirão na qualidade de Corresponsável pelo Tratamento de Dados, o que significa que decidem como utilizam os Dados Pessoais do cliente na administração de um sinistro e de que informação adicional poderão necessitar do cliente, em conformidade com as respetivas práticas de proteção de dados. Em geral, a AXA Partners não terá acesso aos Dados Pessoais que as referidas entidades armazenam, salvo para fins de auditoria.

### 3.4 Outras empresas do grupo AXA em todo o mundo

Poderemos partilhar alguns Dados Pessoais do cliente com outras empresas do grupo AXA em todo o mundo que nos prestam assistência em determinados serviços, tais como televendas dos nossos produtos de seguros, administração de sinistros durante o período noturno, gravações de chamadas e verificação de sanções. Estas entidades do grupo agirão em nosso nome e permanecemos responsáveis pela utilização que fazem dos Dados Pessoais do cliente para estes fins. Nos casos em que esteja envolvida uma transferência para o exterior do Espaço Económico Europeu e da Suíça, tomaremos as medidas adequadas para salvaguardar os dados do cliente.

Poderemos ainda partilhar dados do cliente com outras empresas do grupo AXA em todo o mundo para fins de gestão de custos de sinistros, melhoria de produtos, personalização da oferta de produtos e para a prevenção e deteção de fraudes. Poderemos igualmente utilizar os Dados Pessoais para fins estatísticos. As referidas empresas não terão capacidade para identificar utilizadores específicos a partir da informação que lhes fornecemos.

Estas transferências realizadas entre empresas do grupo AXA em todo o mundo estão abrangidas pelas Normas Empresariais Vinculativas do grupo AXA.

### 3.5 Outras divulgações

Poderemos também divulgar Dados Pessoais do cliente às seguintes entidades:

- autoridades de aplicação da lei ou organismos regulamentares;
- entidades envolvidas em ações judiciais em curso ou em estudo, ou que nos estejam a ajudar a determinar, exercer ou defender os nossos. Por exemplo, poderemos partilhar informação com os nossos consultores jurídicos ou outros consultores profissionais;
- entidades com as quais tenhamos sido autorizados pelo cliente a debater a respetiva apólice de seguro ou sinistro (incluindo outras pessoas relevantes ao abrigo de uma determinada apólice);
- outros prestadores de serviços, tais como serviços de cópia de segurança de dados ou tecnologia;



- outras entidades, na medida em que tenhamos recebido autorização do cliente para o efeito, ou sempre que exista, por lei, essa obrigação ou a autorização para o efeito.

#### **4. Fundamento jurídico para a utilização da informação do cliente**

Recolhemos, utilizamos e divulgamos Dados Pessoais do cliente pelos seguintes motivos:

- Recolha e utilização de Dados Pessoais necessários para a execução do contrato de seguro com o cliente, por exemplo, para a administração de uma apólice, administração de sinistros e prestação de serviços de assistência relevantes.
- Recolha e utilização de Dados Pessoais necessários para a execução do contrato de seguro com outra empresa, para podermos prestar assistência ou serviços e/ou pagar indemnizações por sinistro ao cliente, nos casos em que estes sejam benefícios processados e geridos por nós.
- Recolha e utilização de Dados Pessoais necessários que sirvam os nossos legítimos interesses, por exemplo, para a gestão da nossa atividade comercial, administração de sinistros, prestação de serviços, resposta a pedidos de informação, manutenção de registos de comunicações, processamento de queixas, imposição do cumprimento dos nossos termos e investigação de fraude.
- Recolha, utilização e divulgação de Dados Pessoais para verificação de sanções.
- Divulgação de dados que sirva os legítimos interesses do terceiro que os recebe, por exemplo, os nossos parceiros comerciais que nos auditam ou terceiros que administram sinistros ao abrigo das nossas apólices de seguro.
- Recolha, utilização e divulgação de dados para cumprimento de uma obrigação legal, por exemplo, quando tal for exigido pelo nosso regulador ou pelas autoridades de aplicação da lei.

Nos casos em que recolhemos ou armazenamos dados pessoais confidenciais, tais como informação sobre a saúde do cliente, procuraremos obter do cliente autorização explícita, em separado, para a utilização dos dados, normalmente quando o cliente comunica um sinistro, salvo se a nossa utilização dos referidos dados for absolutamente necessária para os interesses do cliente ou de outra pessoa, ou para o apuramento, exercício ou defesa de direitos legais, incluindo direitos exercidos ao abrigo da apólice.

#### **5. Transferências de Dados Pessoais gerais a nível internacional**

Nos casos em que possamos ser levados a transferir os dados do cliente para fora do Reino Unido e do Espaço Económico Europeu, tomaremos todas as medidas para garantir que os dados do cliente usufruem do mesmo tipo de proteção que é exigida ao abrigo da legislação em matéria de proteção de dados do Reino Unido

Os dados pessoais confidenciais não serão transferidos para fora do Espaço Económico Europeu sem que o cliente seja previamente informado dessa transferência.

#### **6. Retenção da informação do cliente**

Os Dados Pessoais do cliente serão retidos pelo período necessário para as finalidades autorizadas



elencadas em qualquer formulário de autorização assinado pelo cliente, incluindo as finalidades relevantes supramencionadas. Entre elas, a retenção de alguns Dados Pessoais do cliente após o fim da relação entre a AXA Partners e o cliente, em especial para a resolução de eventuais litígios e para ações judiciais em curso ou em estudo, para manutenção de registos dos nossos serviços ou para o cumprimento das nossas obrigações legais e para a defesa dos nossos direitos.

Comprometemo-nos a manter a segurança, a confidencialidade, a exatidão e a eficiência dos Dados Pessoais pelo período de utilização ora autorizado.

No final do período de retenção, os Dados Pessoais do cliente serão tornados anónimos ou destruídos. Para obter mais informação sobre os nossos períodos de retenção, utilizar os dados de contacto indicados na secção 9 *infra*.

## **7. Segurança da informação do cliente**

Procedemos regularmente à revisão das medidas de segurança técnicas e organizacionais que implementámos nos nossos sistemas de informação e comunicações, para impedir a perda, a utilização indevida ou a alteração não autorizada da informação pessoal do cliente.

As comunicações enviadas através do nosso sítio web, por correio eletrónico ou nas redes sociais recorrem à internet, que é uma rede pública.

A AXA Travel Insurance Limited e a Inter Partner Assistance S.A., ambas partes integrantes do AXA Partners Group, implementaram um procedimento adequado para identificar e comunicar qualquer incidente de violação de dados no prazo de 72 horas e resolvê-lo num prazo razoável.

Está disponível, mediante pedido, informação adicional sobre as medidas de segurança que aplicamos às comunicações enviadas por correio eletrónico ou através do nosso sítio web – utilizar os dados de contacto indicados na secção 9 *infra*.

O cliente é responsável por manter a confidencialidade da palavra-passe que utiliza no acesso ao nosso sítio web. Não solicitaremos a palavra-passe do cliente, exceto ao iniciar sessão no nosso sítio web.

## **8. Direitos do cliente**

Em conformidade com a legislação em matéria de proteção de dados, o cliente tem direito a:

- Obter uma cópia dos Dados Pessoais que temos sobre a sua pessoa, juntamente com outras informações sobre o modo de processamento dos dados.
- Solicitar a retificação de dados inexatos, e, em alguns casos, solicitar a eliminação de dados pessoais ou restrições à sua utilização, assim como opor-se ao tratamento dos respetivos dados por motivos relacionados com a respetiva situação específica.
- Opor-se ao tratamento dos respetivos Dados Pessoais.
- Solicitar a modificação dos respetivos Dados Pessoais.
- Solicitar a eliminação dos respetivos Dados Pessoais.
- Receber uma cópia ou solicitar a transmissão de uma cópia para outra empresa (portabilidade de dados) (num formato legível por computador) dos Dados Pessoais que o cliente nos tenha fornecido, nos casos em que sejam processados eletronicamente com base na autorização do





cliente ou se forem necessários para a execução do contrato com o cliente (ver a secção 4 *supra*). Os referidos dados podem ser transmitidos a outro Responsável pelo Tratamento de Dados (por exemplo, outra companhia de seguros).

- Apresentar uma queixa sobre a forma como tratamos os respetivos dados ao Gabinete do Comissário de Informação. Em [ico.org.uk](http://ico.org.uk) encontrará mais informação sobre este processo.
- Retirar, em qualquer altura, qualquer autorização que nos tenha dado em relação aos respetivos dados. É importante salientar que existem determinadas limitações e isenções a estes direitos, que poderemos aplicar consoante as circunstâncias.

Utilizar os dados de contacto indicados na secção 9 *infra* para nos enviar os pedidos de exercício destes direitos (com indicação expressa do pedido) ou para receber mais informação sobre eles.

## 9. Dados de contacto

Encarregado da Proteção de Dados

Morada:

Encarregado da Proteção de Dados  
AXA Travel Insurance  
106-108 Station Road  
Redhill  
RH1 1PR

Correio eletrónico: [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)