



NOTIFICARE PRIVIND CONFIDENȚIALITATEA

Această notificare privind confidențialitatea explică modul în care AXA Partners (denumită și „noi” sau „noastră/noastre”) procesează datele personale ale titularilor de polițe, ale utilizatorilor serviciilor noastre și persoanelor asociate și ale altor persoane care solicită informații și ale utilizatorilor site-ului nostru web („dvs.”).

Conform definiției menționate în Normele generale de protecție a datelor din regulamentul UE, exercităm rolul de Controlor de date Suntem responsabili pentru orice utilizare a datelor dvs. personale de către noi sau în numele nostru.

Putem actualiza periodic această notificare și vom publica noua versiune pe site-ul nostru web. Această notificare a fost actualizată ultima oară la 4 aprilie 2018.

Prezenta notificare este împărțită în 10 secțiuni:

- 1 Cine suntem
- 2 Ce informații colectăm (inclusiv de unde le colectăm) și cum le utilizăm
- 3 Transmiterea informațiilor dvs. și relația noastră cu alte părți
- 4 Baza juridică pentru utilizarea informațiilor dvs.
- 5 Transferurile internaționale de date
- 6 Păstrarea informațiilor dvs.
- 7 Securitatea informațiilor dvs.
- 8 Drepturile dvs. prevăzute de lege, inclusiv dreptul de a accesa o copie a datelor pe care le deținem
- 9 Datele noastre de contact
10. Notificări și condiții conexe

1 Cine suntem

AXA Partners UK face parte din grupul internațional AXA Group. Mediul vânzarea polițelor de asigurări de călătorie, furnizăm servicii de administrare pentru polițele respective, oferim asistență de urgență și soluționăm solicitări de despăgubire. În desfășurarea acestor activități, acționăm în calitate de Controlor de date, ceea ce înseamnă că determinăm modul de utilizare a datelor dvs. (conform descrierii din această notificare privind confidențialitatea).

Am desemnat un Responsabil cu protecția datelor, care este responsabil pentru supravegherea utilizării datelor personale de către noi. Îl puteți contacta pe Responsabilul cu protecția datelor pentru orice întrebări legate de procesarea datelor dvs. personale de către noi și pentru a vă exercita drepturile în materie de protecție a datelor (consultați secțiunea 8 de mai jos).

Datele de contact ale Responsabilului cu protecția datelor sunt furnizate în secțiunea 9 de mai jos.

2 Ce informații colectăm și cum le utilizăm

2.1 Achiziționarea directă a asigurărilor sau serviciilor de la noi



Puteți să obțineți o cotație de preț și să achiziționați asigurarea prin telefon sau puteți să efectuați o solicitare de despăgubire pe baza poliței dvs. de asigurare. Vom colecta informații relevante de la dvs. pentru a vă oferi serviciile pe care le așteptați. Rețineți că vor fi colectate numai informațiile absolut necesare.

Aceste date includ:

- Numele (titularului poliței și al oricăror alte persoane care ar putea beneficia de pe urma solicitărilor de despăgubire sau serviciilor relevante);
- Numele de utilizator și parola contului de pe site-ul web (cont pe care îl puteți configura pentru a obține o cotație de preț sau a achiziționa o asigurare sau servicii);
- Adresa și datele de contact, inclusiv adresa de e-mail;
- Nivelul de acoperire și datele poliței (pentru polițele de asigurare);
- Datele poliței dvs., inclusiv beneficiile care urmează să fie furnizate pe baza acestora;
- Alte date solicitate în formularele de aplicare inclusiv, dar fără limitare la, starea dvs. de sănătate actuală și orice probleme medicale de care ați suferit sau de care suferiți dvs. sau ceilalți beneficiari ai poliței.
- Detaliile de plată, care pot include datele cardului dvs. de credit sau ale băncii dvs.

De asemenea, vă vom aloca un număr de poliță sau de contract pe care îl vom înregistra împreună cu datele dvs. personale.

Dacă ne furnizați date despre alte persoane (de exemplu, persoane care sunt acoperite de poliță), asigurați-vă că acestea și-au dat consimțământul pentru ca dvs. să ne oferiți datele lor personale (inclusiv datele medicale), pentru a ne permite să subscriem asigurarea dvs., și că sunt conștiente de faptul că vom utiliza datele respective în scopuri de stabilire a prețurilor și/sau de determinare a beneficiilor disponibile în baza poliței de asigurare sau a serviciilor relevante. Vă rugăm să îndrumați persoanele respective să consulte această notificare privind confidențialitatea pentru mai multe informații.

Unele informații sunt necesare pentru a vă furniza serviciile pe care le așteptați; dacă nu ne oferiți informațiile solicitate, este posibil să nu vă putem oferi polița de asigurare sau serviciile aplicabile.

2.2 Achiziționarea asigurării de la partenerii noștri de afaceri

Puteți achiziționa asigurarea de la unul dintre partenerii noștri de afaceri (de exemplu, ca produs individual, ca o completare la o altă asigurare sau ca un produs pe care îl cumpărați de la aceștia). De asemenea, puteți achiziționa o poliță care este subscrisă de partenerii noștri de afaceri, însă pe care noi o vom procesa și o vom gestiona în baza solicitărilor dvs. de despăgubire (consultați secțiunea 2.3).

În aceste condiții, partenerii noștri de afaceri vor colecta și ne vor transmite unele dintre datele dvs. personale pentru ca noi să subscriem și să vă administrăm polița (noi suntem subscriberul) și să vă oferim serviciile relevante în cazul în care efectuați o solicitare de despăgubire.

Aceste date pot include, dar fără a se limita la:

- Numele (titularului poliței și oricăror persoane asociate în baza poliței)



- Adresa și datele de contact
- Nivelul de acoperire și datele poliței
- Datele medicale, de exemplu, detalii despre orice probleme medicale preexistente de care suferiți dvs. sau orice alt beneficiar, relevante pentru stabilirea prețurilor și/sau acordarea de beneficii în baza poliței dvs. de asigurare
- Datele bancare pentru plăți de solicitări de despăgubire, rambursări, verificarea poliței.

De asemenea, partenerii noștri de afaceri vă vor alocă un număr de poliță pe care îl vom înregistra împreună cu datele dvs. personale.

2.3 Efectuarea unei solicitări de despăgubire sau solicitarea unui serviciu de asistență de urgență

Ne puteți contacta telefonic sau prin e-mail pentru a:

- Efectua o solicitare de despăgubire în baza poliței dvs. de asigurare; sau
- Solicita un serviciu de asistență de urgență.

De asemenea, puteți solicita informații despre astfel de solicitări de despăgubire sau servicii de asistență de urgență.

Când ne contactați folosind aceste metode (sau ne contactați într-un alt mod pentru aceste scopuri), vom colecta informații personale suplimentare de la dvs. pentru a vă oferi asistență pentru solicitarea dvs. de informații, pentru a vă verifica și a vă gestiona solicitarea de despăgubire sau solicitarea de asistență și, dacă este cazul, pentru a soluționa solicitarea de despăgubire și a vă oferi serviciile de asistență corespunzătoare. Aici sunt incluse aranjamentele pentru răspunsul la și gestionarea incidentelor eligibile de către furnizorii noștri de servicii, ca soluție la solicitarea dvs. de despăgubire sau ca parte a serviciilor de asistență.

Dacă ați achiziționat asigurarea de la unul dintre partenerii noștri de afaceri sau dacă noi gestionăm o solicitare de despăgubire în temeiul unei politici subscrise de unul dintre partenerii noștri de afaceri (consultați secțiunea 3.2 de mai jos), serviciul nostru de gestionare a solicitărilor de despăgubire poate utiliza marca partenerului nostru de afaceri pentru a vă gestiona solicitarea de informații. Cu toate acestea, informațiile pe care le colectăm sunt utilizate de noi (nu de partenerul nostru de afaceri) în aceste scopuri.

În fiecare caz, datele pe care colectăm vor include:

- Numele și datele poliței sau contractului
- Informații despre solicitarea de despăgubire sau solicitarea de servicii, inclusiv circumstanțele aferente, asistența de care aveți nevoie și informații din cuprinsul oricăror documente asociate pe care ni le furnizați.

Acestea pot include unele date sensibile și alte informații de natură sensibilă. De exemplu, poate fi necesar să aflăm informații despre dvs. și despre persoanele care beneficiază de serviciile de asistență



de urgență sau care sunt implicate în serviciile de asistență pe care le oferim, sau alte informații sensibile despre circumstanțele solicitării de despăgubire sau solicitării. Acestea sunt colectate pentru a efectua aranjamentele corespunzătoare pentru a vă gestiona solicitarea de despăgubire și a vă furniza serviciile relevante.

De asemenea, vă vom aloca un număr de solicitare de despăgubire sau de serviciu pe care îl vom înregistra împreună cu datele dvs. personale.

Dacă ne furnizați date despre alte persoane, asigurați-vă că acestea sunt informate despre faptul că vom utiliza datele lor în scopurile solicitării de despăgubire sau ale solicitării de servicii și direcționați-le către această notificare privind confidențialitatea pentru mai multe informații.

Apelurile către centrele noastre de asistență prin telefon pot fi înregistrate și putem păstra înregistrări suplimentare ale comunicărilor cu dvs. și ale oricăror aranjamente efectuate pentru soluționarea solicitării de despăgubire și furnizarea de servicii către dvs.

Consultați secțiunea 2.4 de mai jos pentru mai multe informații despre acest subiect.

2.4 Alte moduri de utilizare a site-ului nostru web și conturilor noastre pe rețelele de socializare

Putem colecta alte date personale de la utilizatorii site-ului nostru web sau ai conturilor noastre pe rețelele de socializare, de exemplu utilizatorii care ne trimit întrebări, participă la concursurile noastre sau sunt implicați în alte activități organizate de noi în acest context. Putem utiliza aceste date pentru a vă gestiona solicitarea de informații și pentru a administra concursurile sau activitățile relevante.

Rețineți că informațiile furnizate prin intermediul rețelelor de socializare pot fi, de asemenea, utilizate și stocate de furnizorul rețelelor de socializare respective, conform propriilor termeni și politici.

În plus, putem utiliza module cookie sau tehnologii similare pentru a colecta informații despre utilizarea de către dvs. a site-ului web, inclusiv adresa IP, locația geografică, tipul și versiunea browserului, sistemul de operare, sursa de referință, durata vizitei, vizualizările de pagini și căile de navigare către site-ul web. Cu toate acestea, nu intenționăm să corelăm aceste informații cu dvs. ca individ, nici să le combinăm cu alte date despre dvs. Pentru informații suplimentare, consultați Politică privind modulele cookie.

Site-ul nostru web poate conține hyperlink-uri către și date despre site-uri web ale unor terți. În contextul responsabilităților noastre privind transmiterea datelor (consultați secțiunea 3 de mai jos); nu avem niciun control asupra și nu suntem responsabili pentru politicile de confidențialitate și practicile terților.

2.5 Alte metode de colectare și de utilizare a datelor dvs. personale

De asemenea, putem colecta și utiliza datele dvs. personale după cum urmează:

- Putem înregistra apelurile pe care le efectuați către noi în scopuri de păstrare a evidențelor, de instruire și de control al calității.
- Putem să efectuăm sondaje sau să vă solicităm feedback privind produsele și serviciile noastre și vă putem invita să participați la grupuri tematice. Vom utiliza răspunsurile și contribuțiile



dvs. la acestea în scopuri de control al calității și de îmbunătățire a produselor și serviciilor noastre.

- Efectuăm verificări ale sancțiunilor, inclusiv pentru protecția împotriva fraudei și spălării banilor și în conformitate cu cerințele guvernamentale.
- Putem efectua audituri ale terților care gestionează solicitări de despăgubire conform politicilor noastre (consultați secțiunea 3.4 de mai jos), care pot presupune examinarea fragmentelor de date personale utilizate în legătură cu serviciile respective.
- În cazul în care ne contactați, de exemplu prin e-mail, telefon, poștă sau prin intermediul site-ului nostru web sau al rețelelor de socializare, vă putem păstra datele de contact și comunicarea pentru a vă gestiona (consultați Art. 6 pentru informații despre perioada de păstrare) solicitarea de informații și a păstra evidențele comunicărilor.
- Păstrăm evidențele activităților și serviciilor noastre, care pot include comunicările cu dvs. sau în legătură cu dvs.
- Putem utiliza datele dvs. personale pentru a gestiona reclamații privind activitățile noastre și pentru a evalua și gestiona orice acțiune juridică potențială sau reală apărută în urma unor astfel de reclamații.
- Putem utiliza anumite date personale în scopuri analitice și pentru a ne ajuta să ne îmbunătățim procesele, produsele și serviciile, de exemplu analiza cauzelor principale ale reclamațiilor. Intenționăm să utilizăm seturi de date anonime în aceste scopuri.
- Putem să examinăm și să impunem respectarea de către dvs. a termenilor politicilor, a termenilor site-ului nostru web sau a altor termeni relevanți pentru relația dvs. cu noi sau să gestionăm solicitările de informații asociate.
- Putem utiliza datele dvs. personale pentru a ne respecta obligațiile impuse de legi și de reglementări (inclusiv pe cele impuse de Autoritatea pentru Conduita Financiară) sau pentru a ne proteja și a ne exercita drepturile prevăzute de lege și pe cele ale altor persoane

2.6. Datele copiilor

Nu oferim în mod intenționat polițe de asigurare către și nu colectăm în mod intenționat informații personale de la copii cu vârsta sub 18 ani. Vom căuta o soluție pentru a anula o poliță, a rambursa prima sau plata și a șterge datele acestor persoane în cazul în care un părinte sau tutore ne informează că orice date personale au fost obținute de la copilul lor în acest context.

3 Transmiterea informațiilor dvs. și relația noastră cu alte părți

3.1 Furnizorii de servicii pentru dvs.

Putem transmite datele dvs. personale furnizorilor de servicii pentru a soluționa solicitări de despăgubire, inclusiv furnizarea de servicii de asistență de urgență, pe baza poliței dvs. de asigurare. Aici sunt incluși, de exemplu, furnizorii care pun la dispoziție centre medicale și servicii medicale de urgență, inclusiv transportul medical de urgență. Vom transmite date cum ar fi numele, adresa sau locația dvs., problema medicală, datele însoțitorilor și rudelor și alte detalii și circumstanțe ale incidentului relevant. Aceste date pot include date sensibile relevante pentru serviciile pe care le oferă furnizorii respectivi, cum ar fi starea de sănătate și vulnerabilitățile persoanelor implicate într-un incident relevant. Rămânem răspunzători pentru modul în care furnizorii noștri utilizează datele dvs.



personale în aceste scopuri.

3.2 Partenerii de afaceri

Informațiile despre solicitările dvs. de despăgubire și alte comunicări cu dvs. pot fi dezvăluite partenerilor noștri de afaceri de la care ați achiziționat o poliță (consultați secțiunea 2.2 de mai sus) în scopurile lor de audit.

3.3 Responsabilii terți cu gestionarea solicitărilor de despăgubire

Organizațiile terțe pot gestiona solicitări de despăgubire pe baza unora dintre polițele noastre de asigurare. Dacă acest lucru este relevant, în documentația poliței dvs. se pot găsi date suplimentare. Acestea vor obține informații despre dvs. și polița dvs. direct de la partenerii noștri de afaceri care v-au vândut polița (consultați secțiunea 2.2 de mai sus). Aceste organizații vor exercita rolul de Co-controlor de date, ceea ce înseamnă că vor decide modul în care utilizează datele dvs. personale pentru gestionarea unei solicitări de despăgubire și care sunt informațiile suplimentare de care ar putea avea nevoie de la dvs., conform propriilor lor practici de protecție a datelor. În general, nu vom avea acces la datele personale pe care le înregistrează aceste organizații decât în scopuri de audit.

3.4 Alte companii din grupul internațional AXA

Putem transmite unele dintre datele dvs. personale altor companii din grupul internațional AXA Group care ne ajută cu anumite servicii, inclusiv vânzări prin telefon ale produselor noastre de asigurare, gestionarea rapidă (peste noapte) a solicitărilor de despăgubire, evidențe ale apelurilor telefonice și verificarea sancțiunilor. Aceste entități din cadrul grupului vor acționa în numele nostru, iar noi rămânem răspunzători pentru modul în care acestea utilizează datele dvs. personale în scopurile menționate. Când are loc un transfer în afara Spațiului Economic European și Elveției, ne vom asigura că sunt implementate măsuri corespunzătoare pentru protecția datelor dvs.

De asemenea, poate fi necesar să transmitem datele dvs. altor companii din grupul internațional AXA Group în scopuri de gestionare a costurilor solicitărilor de despăgubire, de îmbunătățire a produselor, de personalizare a ofertelor de produse și pentru prevenirea și detectarea fraudei. Putem utiliza datele personale și în scopuri statistice. Companiile respective nu vor putea identifica niciun utilizator individual pe baza informațiilor pe care le furnizăm.

Aceste transferuri în cadrul grupului internațional AXA vor fi reglementate de Regulile corporative obligatorii (RCO) ale grupului AXA.

3.5 Alte dezvăluiri

De asemenea, putem dezvălui datele dvs. personale următoarelor părți:

- Autorități judiciare sau organisme de reglementare;
- Părți implicate în proceduri judiciare actuale sau viitoare sau care ne ajută să ne stabilim, să ne exercităm sau să ne apărăm drepturile prevăzute de lege. De exemplu, putem transmite informații consilierilor noștri juridici sau altor consilieri profesioniști.
- Părți cu care ne-ați acordat permisiunea de a discuta despre polița dvs. de asigurare sau



solicitarea dvs. de despăgubire (inclusiv alte persoane relevante în baza unei polițe).

- Alți furnizori de servicii, de exemplu cei care asigură backup-ul datelor sau servicii tehnologice.
- Alte părți, în măsura în care ați consimțit ca noi să procedăm astfel sau în cazul în care legislația ne impune sau ne permite să procedăm astfel.

4 Baza juridică pentru utilizarea informațiilor dvs.

Colectăm, utilizăm și dezvăluim datele dvs. personale din următoarele motive:

- Colectarea și utilizarea datelor personale care sunt necesare pentru executarea contractului nostru de asigurare încheiat cu dvs., de exemplu pentru administrarea unei polițe, gestionarea solicitărilor de despăgubire și furnizarea serviciilor de asistență relevante.
- Colectarea și utilizarea datelor personale sunt necesare pentru executarea contractului de asigurare încheiat între dvs. și altă companie, pentru a ne permite să furnizăm asistență sau servicii și/sau să vă plătim solicitări de despăgubire, în cazul în care acestea sunt beneficii procesate și furnizate de noi.
- Colectarea și utilizarea datelor personale care sunt în interesul nostru legitim, de exemplu pentru gestionarea activității noastre, tratarea solicitărilor de despăgubire, furnizarea serviciilor, răspunsul la solicitările de informații, păstrarea evidențelor comunicărilor, gestionarea reclamațiilor, impunerea respectării termenilor noștri și investigarea fraudei.
- Colectarea, utilizarea și dezvăluirea datelor personale în scopul efectuării verificării sancțiunilor.
- Dezvăluirea datelor în interesele legitime ale terțului care le primește, de exemplu partenerii noștri de afaceri care ne auditează sau terții care gestionează solicitări de despăgubire pe baza polițelor noastre de asigurare.
- Colectarea, utilizarea și dezvăluirea datelor pentru respectarea unei obligații legale, de exemplu în cazul în care autoritățile de reglementare sau autorități de aplicare a legii ne impun acest lucru.

În cazul în care colectăm sau înregistrăm date personale sensibile, cum ar fi informații despre starea dvs. de sănătate, vă vom solicita separat consimțământul explicit pentru utilizarea acestora, de obicei în momentul în care efectuați o solicitare de despăgubire, cu excepția cazului în care utilizarea de către noi a datelor respective este necesară în interesul vital al dvs. sau al unei alte persoane sau pentru stabilirea, exercitarea sau apărarea unor drepturi legale, inclusiv solicitări făcute pe baza poliței.

5 Transferurile internaționale de date personale generale

În situațiile în care suntem nevoiți să transferăm datele dvs. într-un loc din afara Regatului Unit și a Spațiului Economic European, ne vom asigura că acestora li se asigură un nivel de protecție similar celui impus de legea privind protecția datelor din Regatul Unit.

Nu vor fi transferate date personale sensibile în afara Spațiului Economic European fără ca dvs. să fiți în prealabil informat despre acest transfer.

6 Păstrarea informațiilor dvs.



Datele dvs. personale vor fi păstrate atât timp cât este necesar pentru scopurile autorizate enumerate în orice formular de consimțământ pe care l-ați semnat, inclusiv scopurile relevante menționate mai sus. Printre acestea se numără păstrarea anumitor date personale după încheierea raportului dintre noi și dvs., mai ales pentru soluționarea eventualelor dispute și pentru proceduri judiciare actuale sau viitoare, pentru păstrarea evidențelor serviciilor noastre și pentru a ne respecta obligațiile legale și a ne apăra drepturile prevăzute de lege.

Ne angajăm să păstrăm datele dvs. personale în siguranță, confidențiale, exacte și eficiente pe perioada de utilizare autorizată prin prezenta.

La sfârșitul perioadei de păstrare, datele dvs. personale vor fi anonimizate sau distruse.

Utilizați datele de contact din secțiunea 9 de mai jos dacă aveți nevoie de informații suplimentare despre perioadele noastre de păstrare.

7 Securitatea informațiilor dvs.

Examinăm periodic măsurile de securitate tehnică și organizațională pe care le-am implementat pe sistemele noastre informatice și de comunicare pentru a preveni pierderea, utilizarea necorespunzătoare sau modificarea neautorizată a informațiilor dvs. personale.

Comunicările transmise prin intermediul site-ului nostru web sau prin utilizarea serviciului de e-mail sau a rețelelor de socializare se bazează pe internet, care este o rețea publică.

AXA Travel Insurance Limited și Inter Partner Assistance S.A., ambele făcând parte din grupul AXA Partners, au implementat o procedură adecvată pentru identificarea și comunicarea oricărui incident de încălcare a securității datelor în termen de 72 de ore și pentru soluționarea acestuia într-un interval de timp rezonabil.

Informațiile suplimentare despre măsurile de securitate pe care le aplicăm comunicărilor transmise prin e-mail sau prin intermediul site-ului nostru web sunt disponibile la cerere – utilizați datele de contact din secțiunea 9 de mai jos.

Aveți responsabilitatea să păstrați confidențială parola pe care o utilizați pentru accesarea site-ului nostru web. Nu vă vom solicita parola decât atunci când vă conectați pe site-ul nostru web.

8 Drepturile dvs. prevăzute de lege

În conformitate cu legislația privind protecția datelor, aveți dreptul să:

- Obțineți o copie a datelor personale pe care le deținem legat de persoana dvs., împreună cu alte informații despre modul în care le procesăm;
- Solicitați corectarea datelor inexacte și, în anumite circumstanțe, să ne solicitați să ștergem sau să restricționăm utilizarea datelor dvs., sau să obiectați în alt mod la procesarea datelor dvs. pentru motive legate de situația dvs. specifică;
- Vă opuneți unei procesări a datelor dvs. personale;
- Solicitați modificarea datelor dvs. personale;
- Solicitați ștergerea datelor dvs. personale;
- Primiți o copie sau să solicitați transmiterea către o altă companie (portabilitatea datelor) a



unei copii (într-un format lizibil electronic) a datelor personale pe care ni le-ați furnizat, pe care le procesăm electronic în baza consimțământului dvs. sau care sunt necesare pentru executarea contractului nostru cu dvs. (consultați secțiunea 4 de mai sus). Astfel de date pot fi transmise unui alt Controlor de date (de exemplu, unui alt furnizor de asigurări);

- Depuneți o reclamație privind modul în care vă gestionăm datele la Biroul Comisarului pentru Informații (ICO, Information Commissioner's Office). Accesați ico.org.uk pentru informații suplimentare despre cum să procedați.
- Retrageți oricând consimțământul pe care ni l-ați acordat privind utilizarea datelor dvs. Rețineți că există anumite limitări și excepții de la aceste drepturi, pe care le putem aplica în funcție de circumstanțe.

Utilizați datele de contact din secțiunea 9 de mai jos pentru a ne trimite solicitări privind exercitarea acestor drepturi (indicând scopul solicitării) sau dacă doriți informații suplimentare despre acestea.

9 Datele noastre de contact

Responsabil cu protecția datelor

Adresă:

Responsabil cu protecția datelor
AXA Travel Insurance
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR

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