



УВЕДОМЛЕНИЕ О СОБЛЮДЕНИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

В настоящем уведомлении о соблюдении конфиденциальности описывается порядок обработки компанией AXA Partners (также упоминаемой в настоящем документе как «мы» или «наша компания») персональных данных о наших страхователях, пользователей услуг и сопутствующих лицах, а также о других лицах, подающих запросы, и пользователях нашего веб-сайта (далее — «вы»).

Согласно определению, установленному Регламентом ЕС по защите данных, мы выступаем в качестве оператора данных. Мы несем ответственность за любое использование ваших персональных данных, которое осуществляется нами или от нашего имени.

Мы можем время от времени обновлять настоящее уведомление; обновленная версия будет публиковаться на нашем веб-сайте. Последнее обновление настоящего уведомления было выполнено 4 апреля 2018 года.

Настоящее уведомление состоит из 10 разделов:

1. Сведения о нас
2. Описание информации, которую мы собираем (с указанием источников ее сбора), и порядка ее использования
3. Раскрытие вашей информации и наши отношения с другими сторонами
4. Законное основание для использования вашей информации
5. Международные операции по передаче данных
6. Сохранение вашей информации
7. Безопасность вашей информации
8. Ваши законные права, в том числе ваше право на получение доступа к копии имеющихся у нас данных
9. Наша контактная информация
10. Сопутствующие уведомления и положения

1. Сведения о нас

Компания AXA Partners является частью международной группы компаний AXA Group. Мы являемся посредниками при продаже международных страховых медицинских полисов, предоставляем административные услуги в отношении данных полисов, оказываем неотложную помощь и занимаемся урегулированием страховых требований. Осуществляя эти виды деятельности, мы выступаем в качестве оператора данных, а это значит, что мы определяем порядок использования ваших данных (как описано в настоящем уведомлении о соблюдении конфиденциальности).

Мы назначили специалиста по вопросам защиты персональных данных, ответственного за контроль использования персональных данных нашей компанией. Вы можете обратиться к



специалисту по вопросам защиты персональных данных, чтобы задать вопросы по обработке нами ваших персональных данных или воспользоваться вашими правами на защиту данных (см. раздел 8 ниже).

Контактная информация специалиста по вопросам защиты персональных данных приведена ниже в разделе 9.

2. Информация, которую мы собираем, и порядок ее использования нами

2.1 Приобретение страховых полисов или услуг непосредственно в нашей компании

Вы можете узнать расценки и приобрести наш страховой полис по телефону, а также вы можете предъявить требование по вашему страховому полису. Мы осуществляем сбор надлежащей информации о вас с целью предоставления необходимых вам услуг. Пожалуйста, примите к сведению, что нами осуществляется сбор только самой необходимой информации.

Эта информация включает в себя следующее:

- Имя (страхователя и любых других лиц, которые могут пользоваться преимуществами, обеспечиваемыми соответствующими страховыми требованиями или услугами);
- Имя пользователя и пароль для учетной записи на веб-сайте (которую вы можете создать для получения информации о расценках или приобретения страхового полиса или услуг);
- Адрес и контактная информация, в том числе адрес электронной почты;
- Размер страхового покрытия и информация о страховом полисе (для обработки страховых полисов);
- Условия приобретенного вами страхового полиса, в том числе информация о преимуществах, обеспечиваемых этим полисом
- Другая информация, которую необходимо указывать в заявках, в том числе, помимо прочего, информация о вашем нынешнем состоянии здоровья и возникавших ранее заболеваниях, которыми могли страдать или страдаете вы или другие выгодоприобретатели, на которых распространяется действие страхового полиса.
- Платежные реквизиты, которые могут включать в себя реквизиты вашей кредитной карты или ваши банковские реквизиты.

Кроме того, мы присваиваем вашему полису или договору определенный номер, который мы регистрируем наряду с другими вашими персональными данными.

Если вы предоставляете нам данные о других лицах (например, о лицах, чьи интересы затрагиваются в рамках полиса), пожалуйста, убедитесь в том, что эти лица выразили свое согласие на предоставление вами их персональных данных (в том числе медицинских) для обработки нами вашего страхового полиса, и сообщите им о том, что мы будем использовать эти данные для установления цены и/или определения преимуществ, обеспечиваемых соответствующим страховым полисом или услугами. Пожалуйста, сообщите им о настоящем уведомлении о соблюдении конфиденциальности, чтобы они могли получить дополнительную информацию по этому вопросу.

Определенная информация требуется для предоставления необходимых вам услуг; если вы не



предоставляете нам запрашиваемую информацию, мы, возможно, не сможем предложить вам страховой полис или услуги, отвечающие вашим потребностям.

2.2 Приобретение страховых полисов у наших бизнес-партнеров

Вы можете приобрести наш страховой полис у одного из наших бизнес-партнеров (например, в качестве самостоятельного продукта или дополнения к другому страховому полису или продукту, приобретаемому вами у них). Помимо этого, вы можете приобрести полис, который принимается на страхование нашим бизнес-партнером, но мы осуществляем обработку и обслуживание ваших страховых требований по этому полису (см. раздел 2.3).

В таком случае наш бизнес-партнер собирает определенные персональные данные о вас и сообщает их нам для того, чтобы мы могли принять ваш полис на страхование, осуществлять управление ним (если страховщиком является наша компания) и предоставить вам соответствующие услуги в случае предъявления вами страховых требований.

Эти данные, помимо прочего, могут включать в себя следующее:

- Имя (страхователя или любых других лиц, на которых распространяется действие полиса)
- Адрес и контактная информация
- Размер страхового покрытия и информация о страховом полисе
- Медицинские данные (например, сведения об имеющихся заболеваниях, которыми можете страдать вы или любой другой выгодоприобретатель), имеющие отношение к установлению цены и/или обеспечению преимуществ по вашему страховому полису
- Банковские реквизиты для выполнения страховых выплат и страховых возмещений, а также для проверки полисов.

Кроме того, наш бизнес-партнер присваивает вашему полису определенный номер, который мы регистрируем наряду с другими вашими персональными данными.

2.3 Предъявление страхового требования или подача запроса на предоставление услуг по оказанию неотложной помощи

Вы можете связаться с нами по телефону или электронной почте, чтобы выполнить следующее:

- Предъявить требование по вашему страховому полису или
- Запросить предоставление услуги по оказанию неотложной помощи.

Вы также можете задать вопросы касательно этих требований или услуг по оказанию неотложной помощи.

Когда вы связываетесь с нами таким образом (или связываетесь с нами в вышеуказанных целях каким-либо другим образом), мы осуществляем сбор дополнительной информации о вас для того, чтобы ответить на ваш запрос, подтвердить и рассмотреть ваше страховое требование или запрос на предоставление помощи, а также, в случае необходимости, удовлетворить страховое требование и предоставить запрашиваемые услуги по оказанию помощи. Также осуществляется сбор информации, необходимой для того, чтобы наши поставщики услуг могли реагировать на



запросы об инцидентах, соответствующих надлежащим критериям, и обрабатывать их с целью удовлетворения вашего страхового требования или в рамках предоставления услуг по оказанию помощи.

Если вы приобрели наш страховой полис у одного из наших бизнес-партнеров, или случае, если мы рассматриваем страховое требование по полису, принятому на страхование одним из наших бизнес-партнеров (см. раздел 3.2 ниже), наша служба по рассмотрению страховых требований может действовать от лица бренда нашего бизнес-партнера при обработке вашего запроса. Однако информация, которую мы собираем, используется нами (а не нашим бизнес-партнером) для вышеуказанных целей.

В любом случае информация, которую мы собираем, включает в себя следующее:

- Имя клиента, а также информация об условиях страхового полиса или договора
- Информация о страховом требовании или запросе на предоставление услуг, в том числе сведения о сопутствующих обстоятельствах и необходимом вам обслуживании, а также данные из любых сопровождающих документов, которые вы предоставляете нам.

К такой информации могут относиться определенные конфиденциальные персональные данные и другая информация конфиденциального характера. Например, нам может потребоваться информация о вас и лицах, которым предоставляются услуги по оказанию неотложной помощи, или которые вовлечены в процесс оказания нами помощи, а также другая конфиденциальная информация об обстоятельствах предъявления страхового требования или подачи запроса на предоставление услуг. Сбор этой информации осуществляется с целью принятия необходимых мер для обработки вашего страхового требования и предоставления надлежащих услуг.

Кроме того, мы присваиваем вашему страховому требованию или используемой вами услуге определенный номер, который мы регистрируем наряду с другими вашими персональными данными.

Если вы предоставляете нам данные о других лицах, пожалуйста, убедитесь в том, что эти лица осведомлены об использовании нами их персональных данных для обработки страховых требований или запросов на предоставление услуг, и сообщите им о настоящем уведомлении о соблюдении конфиденциальности для того, чтобы они могли получить более подробную информацию по этому вопросу.

Звонки в наши справочные центры могут записываться, и мы можем дополнительно вести учет всех случаев обмена информацией с вами и всех мер, принятых с целью удовлетворения ваших страховых требований и предоставления вам необходимых услуг.

Подробную информацию об этом см. ниже в разделе 2.4.

2.4 Использование нашего веб-сайта и социальных сетей в других целях

Мы можем собирать персональные данные о пользователях нашего веб-сайта или наших



страниц в социальных сетях, например, о пользователях, которые присылают нам вопросы, участвуют в наших конкурсах или вовлечены в другую осуществляемую нами деятельность подобного рода. Мы можем использовать эти данные с целью обработки ваших запросов, а также для администрирования соответствующих конкурсов или мероприятий.

Помните, что информация, предоставленная посредством социальных сетей, также может использоваться и храниться операторами социальных сетей в соответствии с их собственными правилами и условиями.

Кроме того, мы можем использовать cookie-файлы или подобные технологии для сбора информации об использовании веб-сайта, в том числе данных о вашем IP-адресе, географическом местоположении, типе и версии браузера, операционной системе, использованном источнике информации, продолжительности посещения веб-сайта, просмотре страниц и перемещении по веб-сайту. Однако мы не стремимся установить связь этой информации с вами как с частным лицом или совместить ее с другими данными о вас. Дополнительную информацию, пожалуйста, см. в политике использования cookie-файлов.

На нашем веб-сайте также может быть размещена информация о веб-сайтах третьих сторон и гиперссылки на эти веб-сайты. Согласно нашим обязательствам в отношении совместного использования данных (см. раздел 3 ниже) мы не контролируем и не несем ответственность за политику конфиденциальности третьих сторон и применяемый ими подход к этому вопросу.

2.5 Другие методы сбора и варианты использования ваших персональных данных

Мы также можем собирать и использовать ваши персональные данные следующими способами:

- Мы можем записывать поступающие нам звонки в целях ведения учета, подготовки персонала и контроля качества предоставляемых услуг.
- Мы можем проводить опросы или просить вас предоставить отзыв о наших продуктах и услугах, а также можем приглашать вас стать участником наших фокус-групп. Мы используем ваши ответы и информацию, предоставленную вами в рамках вышеописанных мероприятий, для контроля и повышения качества наших продуктов и услуг.
- Мы выполняем проверки по санкционным спискам, в том числе для защиты от мошенничества и отмывания денег, а также в соответствии с государственными требованиями.
- Мы можем проводить аудиторские проверки третьих сторон, которые рассматривают страховые требования по нашим страховым полисам (см. раздел 3.4 ниже). В ходе этих проверок мы можем выборочно проверять персональные данные, используемые для оказания этих услуг.
- Если вы связываетесь с нами, например, по электронной почте, телефону, обычной почте или посредством нашего веб-сайта или нашей страницы в социальной сети, мы можем сохранить вашу контактную информацию и ваше сообщение с целью рассмотрения (сведения о периоде хранения информации см. в пункте б) вашего запроса и ведения учета всех случаев обмена информацией.
- Мы ведем учет нашей деятельности и оказания услуг, например, мы можем сохранять

данные об обмене информацией с вами и о вас.

- Мы можем использовать ваши персональные данные для обработки жалоб о нашей деятельности, а также для оценки и контроля возможных или фактических судебных исков, связанных с этими жалобами.
- Мы можем использовать некоторые персональные данные в аналитических целях и для улучшения наших операционных процессов, продуктов и услуг, например, посредством анализа первопричин подачи жалоб. В этих целях мы стремимся использовать анонимные наборы данных.
- Мы можем проверять и обеспечивать соблюдение вами условий нашего страхового полиса, условий использования нашего веб-сайта или других условий, связанных с нашими договорными отношениями с вами, а также мы можем обрабатывать сопутствующие запросы.
- Мы можем использовать ваши персональные данные для соблюдения наших законных и нормативных обязательств (в том числе обязательств, налагаемых Управлением по финансовому контролю и регулированию) или для защиты и обеспечения законных прав нашей компании и других лиц.

2.6. Данные о детях

Преднамеренно мы не предлагаем страховые полисы детям в возрасте до 18 лет и не собираем персональные данные о них. Мы обязуемся расторгнуть полис возместить страховую премию или платеж и удалить данные о таком лице в случае, если родитель или опекун уведомит нас о том, что данные о его ребенке были собраны при указанных обстоятельствах.

3. Раскрытие вашей информации и наши отношения с другими сторонами

3.1 Организации, предоставляющие вам услуги

Мы можем раскрывать ваши персональные данные поставщикам услуг с целью удовлетворения страховых требований, в том числе для предоставления услуг по оказанию неотложной помощи, согласно условиям вашего страхового полиса. К таким поставщикам услуг относятся, например, поставщики услуг, предоставляющие медицинское оборудование и неотложную медицинскую помощь, в том числе услуги срочной медицинской транспортировки. Мы раскрываем такие данные, как ваше имя, адрес или местоположение, информация о состоянии здоровья, сведения о попутчиках и ближайших родственниках, а также другие данные и информацию об обстоятельствах возникновения соответствующего инцидента. Также могут раскрываться конфиденциальные данные, имеющие отношение к предоставляемой поставщиком услуге, например, информация о состоянии здоровья и аспектах уязвимости лиц-участников рассматриваемого инцидента. Мы несем ответственность за то, как наши поставщики услуг используют ваши персональные данные в этих целях.

3.2 Бизнес-партнеры

Информация о ваших страховых требованиях и прочая переписка с вами может быть раскрыта нашим бизнес-партнерам, у которых вы приобрели страховой полис (см. раздел 2.2 выше), с целью проведения ними аудиторских проверок.



3.3 Третьи стороны, рассматривающие страховые требования

Сторонние организации могут заниматься рассмотрением страховых требований по некоторым нашим страховым полисам. В случае необходимости дополнительную информацию по этому вопросу можно найти в документации по вашему страховому полису. Эти организации получают информацию о вас и вашем страховом полисе непосредственно от нашего бизнес-партнера, у которого вы приобрели страховой полис (см. раздел 2.2 выше). Эти организации выступают в качестве со-оператора, т. е. в зависимости от применяемых ими методов защиты данных они определяют то, как будут использоваться ваши персональные данные при рассмотрении страхового требования, и то, какая дополнительная информация от вас им может понадобиться. За исключением случаев проведения аудиторских проверок, у нас, как правило, нет доступа к персональным данным, которые они регистрируют.

3.4 Другие компании, входящие в международную группу компаний AXA

Мы можем раскрывать некоторые ваши персональные данные другим компаниям, входящим в международную группу компаний AXA Group и оказывающим нам содействие в предоставлении определенных услуг, в числе которых телефонные продажи наших страховых услуг, срочное рассмотрение страховых требований, запись телефонных звонков и проверка по санкционным спискам. Эти структурные подразделения группы компаний действуют от нашего имени, и мы несем ответственность за порядок обработки ими ваших персональных данных в вышеуказанных целях. Если осуществляется передача данных из Европейской экономической зоны и Швейцарии, мы обеспечиваем принятие надлежащих мер для защиты ваших персональных данных.

Кроме того, мы можем раскрывать ваши персональные данные другим компаниям, входящим в международную группу компаний AXA Group, с целью управления стоимостью страховых требований, улучшения качества продуктов и разработки продуктов, соответствующих определенным требованиям клиентов, а также для предотвращения и выявления случаев мошенничества. Мы также можем использовать ваши персональные данные для статистических целей. Эти компании не имеют возможности установить личность отдельно взятого пользователя на основе информации, которую мы им предоставляем.

В таких случаях передачи данных между подразделениями международной группы компаний AXA Group действуют обязательные корпоративные правила группы компаний AXA.

3.5 Прочие случаи раскрытия информации

Мы также можем раскрывать ваши персональные данные следующим сторонам:

- Правовые и контролирующие органы;
- Стороны, участвующие в судебных процессах, которые проходят в текущий момент времени или будут проходить в будущем, или оказывающие нам содействие в обосновании, реализации или защите наших законных прав. Например, мы можем раскрывать информацию нашим юридическим консультантам или другим экспертам.
- Стороны, с которыми, согласно предоставленному вами разрешению, мы можем обсуждать ваш страховой полис или страховое требование (а также другие лица,

раскрытие данных которым допускается согласно условиям страхового полиса).

- Другие поставщики услуг, например, компании, выполняющие резервное копирование или предоставляющие услуги по техническому обслуживанию.
- Другие стороны, которым мы раскрываем ваши персональные данные в том объеме, на который вы дали свое согласие, или в случаях, когда это требуется или разрешено законодательством.

4. Законное основание для использования вашей информации

Мы собираем, используем и раскрываем ваши персональные данные по следующим причинам:

- Сбор и использование персональных данных, необходимых для выполнения условий заключенного с нами договора о страховании, например, с целью администрирования страхового полиса, рассмотрения страховых требований и предоставления соответствующих услуг по оказанию помощи.
- Сбор и использование персональных данных являются необходимыми для выполнения условий заключенного с другой компанией договора о страховании, а также для того, чтобы мы имели возможность предоставить вам необходимое обслуживание или содействие и/или удовлетворить ваши страховые требования о возмещении убытков, если эти компенсационные выплаты рассматриваются и погашаются нашей компанией.
- Сбор и использование персональных данных, наличие которых необходимо в наших законных интересах, например, для ведения нашего бизнеса, рассмотрения страховых требований, оказания услуг, реагирования на запросы, учета обмена информацией с клиентами, обработки жалоб, обеспечения соблюдения наших условий и расследования случаев мошенничества.
- Сбор, использование и раскрытие персональных данных с целью проведения проверки по санкционным спискам.
- Раскрытие данных в законных интересах третьих сторон, которые получают эти данные. Это могут быть наши бизнес-партнеры, которые выполняют аудиторские проверки нашей деятельности, или третьи стороны, рассматривающие страховые требования по нашим страховым полисам.
- Сбор, использование или раскрытие данных для соблюдения установленного законом обязательства, например, если это требуется регулирующим органом или правоохранительными органами.

В случаях, когда мы собираем или регистрируем конфиденциальные персональные данные, например, информацию о состоянии вашего здоровья, мы в отдельном порядке и, как правило, в момент предъявления вами страхового требования запрашиваем ваше прямое согласие на использование нами этих данных, если только использование нами этих данных не является жизненно необходимым для вас или другого лица или для обоснования, реализации или оспаривания исковых требований, в том числе требований по страховому полису.

5. Международные операции по передаче персональных данных

В случаях, когда у нас есть основания для передачи ваших персональных данных за пределы



Великобритании и Европейской экономической зоны, мы обязуемся обеспечить вашим данным уровень защиты, требуемый согласно закону Великобритании о защите данных.

Прежде чем какие бы то ни было конфиденциальные персональные данные будут переданы за пределы Европейской экономической зоны, мы сообщим вам о необходимости выполнения этой передачи.

6. Сохранение вашей информации

Ваши персональные данные будут храниться в течение периода времени, необходимого для реализации санкционированных целей, указанных в подписанном вами заявлении о согласии, в том числе сопутствующих целей, перечисленных выше. В частности, это касается хранения некоторых персональных данных после прекращения наших договорных отношений с вами, главным образом с целью разрешения возможных разногласий и для использования в ходе текущих или предполагаемых судебных процессов, для ведения учета наших услуг, а также на других основаниях для соблюдения наших обязательств, установленных законом, и для защиты наших законных прав.

Мы обязуемся обеспечить безопасность, конфиденциальность, точность и целесообразность ваших персональных данных с целью их использования в течение периода времени, допустимого согласно настоящему документу.

По окончании периода хранения ваши персональные данные будут анонимизированы или удалены.

Пожалуйста, воспользуйтесь контактной информацией, приведенной ниже в разделе 9, если вам необходима дополнительная информация о периодах хранения нами ваших персональных данных.

7. Безопасность вашей информации

Мы регулярно проверяем технические и организационные меры обеспечения безопасности, которые используются в работе наших информационно-коммуникационных систем во избежание утери, нецелевого использования или несанкционированного изменения ваших персональных данных.

Расылка информационных материалов через наш веб-сайт, посредством социальных сетей или по электронной почте осуществляется по Интернету, который является общедоступной сетью.

Компании AXA Travel Insurance Limited и Inter Partner Assistance S.A., входящие в группу компаний AXA Partners, внедрили надлежащую процедуру, направленную на выявление случаев утечки данных и уведомления о них в течение 72 часов с возможностью их разрешения в течение разумно обоснованного периода времени.

Дополнительная информация о мерах обеспечения безопасности, применяемых нами при предоставлении информационных материалов по электронной почте или посредством нашего веб-сайта, доступна по запросу — пожалуйста, воспользуйтесь контактной информацией, приведенной ниже в разделе 9.



Вы несете ответственность за обеспечение конфиденциальности пароля, используемого вами для получения доступа к нашему веб-сайту. Мы не запрашиваем ваш пароль, за исключением случаев, когда вы входите в вашу учетную запись на нашем веб-сайте.

8. Ваши законные права

Согласно законам о защите данных вы имеете право:

- Получить копию ваших персональных данных, которыми мы располагаем, и другую информацию о том, как мы обрабатываем эти данные;
- Запросить исправление неточно указанных данных и, в некоторых случаях, запросить удаление или ограничение использования ваших данных, а также возразить против обработки нами ваших данных по причинам, связанным с определенной, сложившейся у вас ситуацией;
- Выступить против обработки ваших персональных данных;
- Запросить изменение ваших персональных данных;
- Запросить удаление ваших персональных данных;
- Получить или передать другой компании (возможность передачи данных) копию (в машиночитаемом формате) предоставленных нам вами персональных данных, а также информации об их обработке электронными средствами по вашему согласию и о необходимости этой обработки для выполнения условий нашего договора с вами (см. раздел 4 выше). Такие данные могут быть переданы другому оператору данных (например, другой страховой компании);
- Подать жалобу в Управление комиссара по информации в связи с порядком обработки нами ваших персональных данных. Пожалуйста, посетите веб-сайт ico.org.uk, чтобы получить дополнительную информацию о том, как это сделать.
- В любое время отозвать любое ваше согласие на обработку нами ваших персональных данных. Примите к сведению, что существуют определенные ограничения и исключения в отношении этих прав, которые могут быть применимы в зависимости от вашей ситуации.

Пожалуйста, воспользуйтесь контактной информацией, приведенной ниже в разделе 9, для отправки нам запросов касательно использования этих прав (с уточнением того, что конкретно вы запрашиваете), или если вы хотите получить дополнительную информацию об этих правах.

9. Наша контактная информация

Специалист по вопросам защиты персональных данных

Адрес:

Специалист по вопросам защиты персональных данных
AXA Travel Insurance
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR



AXA PARTNERS

Эл. почта: dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk