



IZJAVA O ZASEBNOSTI

Ta izjava o zasebnosti opisuje, kako v družbi AXA Partners (imenovani tudi »mi«) obdelujemo osebne podatke, povezane z našimi imetniki polic, uporabniki storitev in povezanimi posamezniki ter drugim uporabniki našega spletnega mesta (»vi«).

V skladu z definicijo, zapisano v uredbi EU o splošnih predpisih o varstvu podatkov, delujemo kot upravljavec podatkov. Odgovorni smo za vsako uporabo vaših osebnih podatkov, ki jo izvedemo mi ali kdo drug v našem imenu.

Po potrebi lahko posodobimo to izjavo; novo različico bomo objavili na našem spletnem mestu. Izjavo smo nazadnje posodobili dne 4. aprila 2018.

Izjavo sestavlja deset razdelkov:

1. Kdo smo
2. Katere podatke zbiramo (vključno s tem, od kje jih zbiramo) in kako jih uporabljamo
3. Izmenjava vaših podatkov in naš odnos z drugimi osebami
4. Pravna podlaga za uporabo vaših podatkov
5. Mednarodni prenosi podatkov
6. Hranjenje vaših podatkov
7. Varnost vaših podatkov
8. Vaše zakonite pravice, vključno z vašo pravico dostopati do kopije podatkov, s katerimi razpolagamo
9. Naši podatki za stik
10. Povezana obvestila in pogoji

1. Kdo smo

Družba AXA Partners UK je del globalne Skupine AXA. Posredujemo pri prodaji polic potovalnega zavarovanja, nudimo storitve upravljanja glede teh polic, zagotavljamo nujno pomoč in rešujemo škodne zahteve. Pri izvajanju teh dejavnosti delujemo kot upravljavec podatkov, kar pomeni, da odločamo o načinu uporabe vaših podatkov (kot je opisano v tej izjavi o zasebnosti).

Imenovali smo pooblaščen osebno za varstvo podatkov, ki je odgovorna za to, da nadzira, kako uporabljamo osebne podatke. Če imate kakršna koli vprašanja glede naše obdelave vaših osebnih podatkov ali če želite uveljaviti svoje pravice do varstva podatkov (glejte spodnji razdelek 8), stopite v stik s pooblaščen osebno za varstvo podatkov.

Podatki za stik pooblaščen osebe za varstvo podatkov so navedeni v razdelku 9 spodaj.

2. Podatki, ki jih zbiramo in kako jih uporabljamo

2.1 Nakup zavarovanja ali storitev neposredno pri nas

Od nas lahko prejmete ponudbo in kupite naše zavarovanje prek telefona, ali vložite škodni zahtevek



po svoji zavarovalni polici. O vas zbiramo relevantne podatke zato, da vam lahko zagotovimo raven storitev, ki jo pričakujete. Zbiramo samo podatke, ki so nujno potrebni.

Slednji vključujejo:

- ime in priimek (lastnika police in vseh drugih posameznikov, ki so lahko upravičeni do relevantnih zavarovalnih zahtevkov ali storitev);
- uporabniško ime in geslo za račun na spletnem mestu (ki ga lahko odprete za prejem ponudbe ali nakup zavarovanja ali storitev);
- naslov in podatke za stik, vključno z e-poštnim naslovom;
- raven kritja in podrobnosti police (za zavarovalne police);
- podrobnosti vaše police, vključno s koristmi, ki so zajete z njo;
- druge podrobnosti, ki so zahtevane na prijavnih obrazcih, kot so, med drugim, vaše trenutno zdravstveno stanje in morebitna predhodna bolezenska stanja, za katerimi ste trpeli ali trpite vi ali drugi upravičenci po polici;
- plačilne podatke, ki lahko vključujejo podatke o vaši kreditni kartici ali vaše bančne podatke.

Poleg tega vam bomo dodelili številko police ali pogodbe, ki jo bomo dokumentirali poleg vaših osebnih podatkov.

Če navajate podatke o drugih posameznikih (na primer o tistih, ki imajo pravice po polici), zagotovite, da so posamezniki podali svoje soglasje za navedbo njihovih osebnih podatkov (vključno z zdravstvenimi podatki), da lahko jamčimo za vaše zavarovanje, in so seznanjeni s tem, da bomo njihove podatke uporabljali za namene določanja cen in/ali določanja koristi, ki so na voljo pod relevantno zavarovalno polico ali storitvami. Usmerite jih k prebiranju te izjave o zasebnosti za več informacij.

Nekateri podatki so potrebni za to, da vam lahko zagotovimo storitev, ki jo pričakujete; če zahtevanih podatkov ne boste navedli, z vami morda ne bomo mogli skleniti zavarovalne police ali zagotoviti storitev, ki jih želite prejeti.

2.2 Nakup zavarovanja pri naših poslovnih partnerjih

Naše zavarovanje lahko kupite pri enem od naših poslovnih partnerjev (na primer kot samostojen izdelek ali kot dodatek k drugemu zavarovanju ali kot izdelek, ki ga kupite pri njih). Kupite lahko tudi polico, za katero jamči naš poslovni partner, vendar zahtevke po njej obdelujemo in servisiramo mi (glejte razdelek 2.3).

V takšnih okoliščinah bo naš poslovni partner zbiral nekatere vaše osebne podatke in jih nato delil z nami, da lahko jamčimo in upravljamo z vašo polico (kjer smo mi poroki) in vam zagotovimo ustrezne storitve v primeru, da vložite škodni zahtevek.

Ti podatki med drugim vključujejo:

- ime in priimek (lastnika police in vseh povezanih posameznikov po polici),
- naslov in podrobnosti o stiku,
- raven kritja in podrobnosti police,



- zdravstvene podatke, na primer, podrobnosti o morebitnih že obstoječih zdravstvenih stanjih, za katerimi trpite vi ali drugi upravičenci, ki so relevantni za določanje cen in/ali zagotavljanje koristi po vaši zavarovalni polici;
- bančne podatke za plačilo zahtevkov, povračila, pregled police.

Naš poslovni partner vam bo tudi dodelil številko police, ki jo bomo dokumentirali poleg vaših drugih osebnih podatkov.

2.3 Vložitev škodnega zahtevka ali zahteva za storitev nujne pomoči

Po telefonu ali prek e-pošte lahko stopite v stik z nami, da:

- vložite škodni zahtevek po svoji zavarovalni polici ali
- zahtevate storitev nujne pomoči.

Lahko tudi poizveste o takšnih škodnih zahtevkih ali storitvah nujne pomoči.

Ko boste na takšen način stopili v stik z nami (ali boste stopili v stik z nami za te namene na kakšen drug način), bomo o vas zbirali dodatne podatke, ki nam bodo v pomoč pri vaši poizvedbi, preverjanju in obravnavi vašega škodnega zahtevka ali zahteve za pomoč in, če je primerno, pri reševanju zahtevka in zagotavljanju storitev pomoči. Med to sodi zagotavljanje, da se naši ponudniki storitev odzovejo na in obravnavajo upravičene dogodke pri reševanju vašega škodnega zahtevka ali kot del zahtevanih storitev pomoči.

Če ste naše zavarovanje kupili pri enem od naših poslovnih partnerjev ali če mi obravnavamo škodni zahtevek po polici, za katero jamči eden od naših poslovnih partnerjev (glejte razdelek 3.2 spodaj), lahko pri obravnavi vaše poizvedbe naša služba za reševanje zahtevkov uporablja blagovno znamko našega poslovnega partnerja. Vendar podatke, ki jih pri tem zbiramo, za navedene namene uporabljamo mi (in ne naš poslovni partner).

V vsakem primeru podatki, ki jih zbiramo, vključujejo:

- ime in priimek ter podatke o polici ali pogodbi,
- podatke o škodnem zahtevku ali zahtevi za storitev, vključno z okoliščinami v zvezi s tem, pomoč, ki jo potrebujete in podatke v povezanih dokumentih, ki ste nam jih posredovali.

To lahko vključuje nekatere občutljive podatke in druge podatke občutljive narave. Na primer, morda bomo potrebovali podatke o vas in posameznikih, ki prejemajo storitve nujne pomoči ali so udeleženi v pomoči, ki jo zagotavljamo, ali druge občutljive podatke o okoliščinah vašega škodnega zahtevka ali zahteve. Ti podatki se zbirajo za to, da lahko primerno uredimo reševanje vašega zahtevka in vam zagotovimo ustrezne storitve.

Poleg tega vam bomo dodelili številko zahtevka ali storitve, ki jo bomo dokumentirali poleg vaših drugih osebnih podatkov.

Če navajate podatke o drugih posameznikih, zagotovite, da so posamezniki seznanjeni s tem, da bomo



njihove podatke uporabljali za namene zavarovalnega zahtevka ali zahteve za storitev, in jih napotite k prebiranju te izjave o zasebnosti za več informacij.

Klici, ki jih prejmejo naši klicni centri se lahko snemajo in lahko hranimo dodatno evidenco o naši komunikaciji z vami ter vseh dogovorih za reševanje vašega zahtevka in za zagotavljanje naših storitev.

Za več informacij o tem glejte razdelek 2.4 spodaj.

2.4 Druge uporabe našega spletnega mesta in družbenih medijev

O obiskovalcih našega spletnega mesta ali naših računov družbenih medijev, na primer uporabnikih, ki nam pošljejo poizvedbe, sodelujejo v naših tekmovanjih ali sodelujejo v dejavnostih, ki jih izvajamo v tem kontekstu, lahko zbiramo dodatne osebne podatke. Te podatke lahko uporabljamo za obravnavo vaše poizvedbe in za upravljanje relevantnih tekmovanj ali dejavnosti.

Upoštevajte, da lahko podatke, ki jih navedete na družbenih omrežjih uporablja in shranjuje ponudnik družbenega omrežja v skladu s svojimi pogoji in pravilniki.

Uporabljamo lahko tudi piškotke ali podobne tehnologije za zbiranje podatkov o uporabi spletnega mesta, vključno z vašim naslovom IP, geografsko lokacijo, vrsto in različico brskalnika, operacijskim sistemom, virom priporočila, dolžino obiska, ogledi strani in potmi za krmarjenje po spletni strani. Tovrstne podatke pa ne povezujemo z vami kot posameznikom in jih ne združujemo z drugimi podatki o vas. Za dodatne informacije si preberite naš pravilnik o piškotkih.

Na našem spletnem mestu so lahko prikazane hiperpovezave do in podatki o spletnih mestih tretjih oseb. Ob upoštevanju naših odgovornosti za skupno rabo podatkov (glejte razdelek 3 spodaj), nimamo nadzora nad in nismo odgovorni za pravilnike in prakse zasebnosti tretjih oseb.

2.5 Druga zbiranja in uporabe vaših osebnih podatkov

Vaše osebne podatke lahko zbiramo in uporabljamo tudi na naslednje načine:

- Telefonske klice, ki jih prejmemo, lahko snemamo za namene vodenja evidence, usposabljanja in nadzora kakovosti;
- Opravljamo lahko ankete ali vas prosimo za povratne informacije o naših izdelkih in storitvah ter vas povabimo k sodelovanju v ciljnih skupinah. Vaše odzive in prispevke na zgoraj navedeno uporabljamo za nadzor kakovosti in izboljšanje naših izdelkov in storitev.
- Izvajamo preverjanje sankcij, med drugim za zaščito pred goljufijami in pranjem denarja ter v skladu z vladnimi zahtevami.
- Izvajamo lahko revizije tretjih oseb, ki rešujejo škodne zahtevke po naših policah (glejte razdelek 3.4 spodaj), kar lahko vključuje pregled vzorcev osebnih podatkov, uporabljenih v povezavi s takšnimi storitvami.
- Če stopite v stik z nami, na primer prek e-pošte, po telefonu, po pošti ali prek našega spletnega mesta ali družbenih omrežij, lahko hranimo (glejte razdelek 6 za podatke o obdobju hranjenja) vaše podatke za stik in vaše sporočilo za obravnavo vaše poizvedbe in vodimo evidenco komunikacije.
- Vodimo evidenco naših dejavnosti in storitev, kar lahko vključuje sporočila, ki smo si jih izmenjali z vami ali o vas.



- Vaše osebne podatke lahko uporabljamo za reševanje pritožb o naših dejavnostih in za ocenjevanje in vodenje morebitnih ali dejanskih pravnih postopkov, ki izhajajo iz takšnih pritožb.
- Nekatere osebne podatke lahko uporabljamo za analitične namene in v pomoč izboljšavam naših procesov, izdelkov in storitev, kot je na primer analiza osnovnega vzroka za pritožbe. Za te namene si prizadevamo, da uporabljamo anonimizirane podatkovne nize.
- Lahko pregledujemo in uveljavljamo vašo skladnost s pogoji police, pogoji spletnega mesta ali drugimi pogoji, ki so pomembni za naše razmerje z vami, ali za obravnavno povezanih poizvedb.
- Vaše osebne podatke lahko uporabljamo za zagotavljanje skladnosti z našimi zakonskimi in regulatornimi obveznostmi (vključno s tistimi, ki jih nalaga organ za finančne zadeve) ali za zaščito in uveljavljanje naših zakonitih pravic in pravic drugih posameznikov.

2.6. Podatki otrok

Namerno ne ponujamo zavarovalnih polic za otroke, mlajše od 18 let, ter ne zbiramo njihovih osebnih podatkov. Prizadevali si bomo za preklic police, vrnili denar za premijo ali plačilo in izbrisali podatke o takšnih posameznikih, če nas starši ali skrbniki obvestijo, da smo o njihovem otroku zbirali podatke v tem kontekstu.

3. Izmenjava vaših podatkov in naš odnos z drugimi osebami

3.1 Ponudniki storitev za vas

Vaše osebne podatke lahko delimo s ponudniki storitev za reševanje škodnih zahtevkov, vključno z zagotavljanjem storitev nujne pomoči, ki izhajajo iz vaše zavarovalne police. Te na primer vključujejo ponudnike, ki zagotavljajo zdravstvene zmogljivosti in nujno medicinsko pomoč, vključno z nujnimi prevozi. Z njimi delimo podatke, kot so vaše ime in priimek, naslov ali lokacija, zdravstveno stanje, podrobnosti o osebah, ki potujejo z vami in sorodnikih ter druge podatke in okoliščine relevantnega dogodka. Ti podatki lahko vključujejo občutljive podatke, relevantne za storitev, ki jo zagotavljajo, kot so zdravje in ranljivosti posameznikov, ki so udeleženi v posameznem dogodku. Za način, kako naši ponudniki uporabljajo vaše osebne podatke za te namene, ostajamo odgovorni mi.

3.2 Poslovni partnerji

Podatke o vaših škodnih zahtevkih in drugo korespondenco z vami lahko razkrijemo našim poslovnim partnerjem, pri katerih ste kupili polico (glejte razdelek 2.2 zgoraj) za njihove namene revizije.

3.3 Ponudniki reševanja škodnih zahtevkov – tretje osebe

Organizacije tretjih oseb lahko rešujejo škodne zahtevke po nekaterih naših zavarovalnih policah. Kadar je to relevantno, lahko dodatne podrobnosti najdete v dokumentaciji vaše police. Podatke o vas in vaši polici bodo te organizacije pridobile neposredno od našega poslovnega partnerja, ki vam je prodal polico (glejte razdelek 2.2 zgoraj). Te organizacije bodo delovale kot soupravljalci podatkov, kar pomeni, da same odločajo o tem, kako uporabljajo vaše osebne podatke pri reševanju zahtevka in katere dodatne podatke bodo morda potrebovale, v skladu z lastnimi praksami za varstvo podatkov.



Na splošno velja, da mi nimamo dostopa do osebnih podatkov, ki jih dokumentirajo, razen tistih za namene revizije.

3.4 Druge družbe v globalni skupini AXA

Nekatere vaše osebne podatke lahko delimo z drugimi družbami v okviru globalne skupine AXA, ki nam pomagajo pri določenih storitvah, vključno s telefonsko prodajo naših zavarovalnih izdelkov, reševanjem zahtevkov čez noč, snemanjem klicev in preverjanjem sankcij. Ti subjekti skupine bodo ukrepali v našem imenu, zato ostajamo mi odgovorni za to, kako uporabljajo vaše osebne podatke v te namene. Če gre za prenos podatkov izven Evropskega gospodarskega prostora in Švice, bomo zagotovili, da so vzpostavljeni ustrezni ukrepi za varstvo vaših podatkov.

Vaše podatke lahko delimo tudi z drugimi družbami v okviru globalne skupine AXA za namene upravljanja s stroški zahtevkov, izboljšanja izdelkov, individualnega prilagajanja ponudb izdelkov ter za preprečevanje in odkrivanje goljufij. Osebne podatke lahko uporabljamo tudi za statistične namene. Iz podatkov, ki jim jih posredujemo, družbe ne morejo prepoznati individualnih uporabnikov.

Takšne prenose v globalni Skupini AXA zajemajo pravila BCR (zavezujoča poslovna pravila) Skupine AXA.

3.5 Druga razkritja

Vaše osebne podatke lahko razkrivamo tudi naslednjim udeležencem:

- pravnim organom ali regulatornim organom;
- osebam, ki so udeležene v trenutne ali predvidene sodne postopke ali ki nam pomagajo pri uveljavitvi, izvajanju ali obrambi naših zakonitih pravic. Na primer, podatke lahko delimo z našimi pravnimi strokovnjaki ali drugimi strokovnimi svetovalci;
- udeležencem, za katere ste nam dovolili, da se z njimi pogovarjamo o vaši zavarovalni polici ali zahtevku (vključno z drugimi relevantnimi posamezniki po polici);
- drugim ponudnikom storitev, na primer ponudnikom, ki zagotavljajo varnostno kopiranje podatkov ali tehnološke storitve;
- drugim udeležencem, če ste privolili v to ali če od nas to zahteva ali nam dovoljuje zakonodaja.

4. Pravna podlaga za uporabo vaših podatkov

Vaše osebne podatke zbiramo, uporabljamo in razkrivamo iz naslednjih razlogov:

- zbiranje in uporaba osebnih podatkov, ki je potrebna za izvajanje naše pogodbe o zavarovanju, sklenjene z vami, na primer za upravljanje vaše police, reševanje zahtevkov in zagotavljanje ustreznih storitev pomoči;
- zbiranje in uporaba osebnih podatkov, ki so potrebni za izvajanje vaše pogodbe o zavarovanju z drugo družbo, da vam lahko zagotovimo asistenco ali storitve in/ali izplačamo zahtevke, če te ugodnosti obdelujemo in servisiramo mi;
- zbiranje in uporaba osebnih podatkov, ki je v našem legitimnem interesu, na primer za vodenje naših poslov, reševanje zahtevkov, zagotavljanje storitev, odzivanje na poizvedbe, vodenje evidenc o komunikaciji, obravnavo pritožb, doseganje skladnosti z našimi pogoji in raziskovanje goljufij;



- zbiranje, uporaba in razkritje osebnih podatkov za izvedbo preverjanja sankcij;
- razkritje podatkov v legitimnem interesu tretje osebe, ki jih prejme, na primer, naših poslovnih partnerjev, ki izvajajo revizijo naše družbe ali tretjih oseb, ki rešujejo škodne zahteve po naših zavarovalnih policah;
- zbiranje, uporaba in razkritje podatkov za zagotavljanje skladnosti s pravno obveznostjo, na primer, če to od nas zahteva upravni organ ali organi pregona;

Pri zbiranju ali snemanju občutljivih osebnih podatkov, kot so podatki o vašem zdravju, vas bomo ločeno prosili za izrecno soglasje, običajno takrat, ko boste vložili zahtevek, razen če je naša uporaba teh podatkov potrebna za vaše ključne interese ali ključne interese drugega posameznika za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov, vključno z zahtevki, vloženimi po polici.

5. Mednarodni prenosi splošnih osebnih podatkov

Če bomo morali vaše podatke prenesti na lokacijo izven UK in Evropskega gospodarskega prostora, bomo zagotovili, da so vaši podatki deležni podobne ravni varstva, kot to zahteva zakonodaja o varstvu podatkov v UK.

Občutljivih osebnih podatkov ne bomo prenašali izven Evropskega gospodarskega prostora, ne da bi vas pred tem obvestili.

6. Hranjenje vaših podatkov

Vaše osebne podatke bomo hranili tako dolgo, kot je potrebno za odobrene namene, navedene na obrazcu s soglasjem, ki ste ga podpisali, ter relevantne namene, navedene zgoraj. To vključuje hranjenje nekaterih osebnih podatkov po koncu našega razmerja z vami, zlasti za reševanje morebitnih sporov in za trenutne ali morebitne sodne postopke, za vodenje evidence o naših storitvah ter za izpolnjevanje naših pravnih obveznosti in obrambo naših zakonitih pravic.

Prizadevamo si za varnost, zaupnost, točnost in učinkovitost vaših osebnih podatkov za uporabo med obdobjem, ki ste ga s tem dokumentom dovolili.

Po koncu obdobja hranjenja bodo vaših osebni podatki anonimizirani ali uničeni.

Če potrebujete dodatne informacije glede obdobja hranjenja, stopite v stik z nami na način, kot je naveden v razdelku 9 spodaj.

7. Varnost vaših podatkov

Vzpostavljene tehnične in organizacijske varnostne ukrepe za naše informacijske in komunikacijske sisteme redno pregledujemo, da preprečimo izgubo, zlorabo ali nepooblaščen spreminjanje vaših osebnih podatkov.

Sporočila, poslana prek našega spletnega mesta ali s pomočjo e-pošte ali družbenih medijev, so odvisna od interneta, ki je javno gostujoče omrežje.

Družbi AXA Travel Insurance Limited in Inter Partner Assistance S.A., obe del Skupine AXA Partners, imata vzpostavljen ustrezen postopek za prepoznavanje in obveščanje kršitev glede varstva podatkov v 72 urah ter reševanje tovrstnih dogodkov v razumnem času.



Dodatne informacije o varnostnih ukrepih, ki jih uporabljamo za sporočila, poslana prek e-pošte ali prek našega spletnega mesta, so na voljo na zahtevo – uporabite podatke za stik v razdelku 9 spodaj.

Odgovorni ste za ohranjanje zaupnosti gesla, ki ga uporabljate za dostop do našega spletnega mesta. Vaše geslo bomo zahtevali samo pri prijavi na naše spletno mesto.

8. Vaše zakonite pravice

V skladu z zakonodajo o varstvu podatkov imate pravico, da:

- pridobite kopijo osebnih podatkov, ki jih posedujemo o vas, skupaj z drugimi informacijami o tem, kako jih obdelujemo;
- zahtevate popravo netočnih podatkov in, v nekaterih okoliščinah, zahtevate, da izbrišemo ali omejimo našo uporabo vaših podatkov, ali da zavrnete našo obdelavo vaših podatkov za namene, ki so povezani z vašim posebnim položajem;
- nasprotujete obdelavi vaših osebnih podatkov;
- zahtevate popravo vaših osebnih podatkov;
- zahtevate izbris vaših osebnih podatkov;
- prejmete kopijo osebnih podatkov, ki ste nam jih zagotovili ali da zahtevate, da je kopija slednjih prenesena na drugo družbo (prenosljivost podatkov) (v strojno berljivi obliki), kjer jih elektronsko obdelamo na podlagi vašega soglasja ali če je to potrebno za izvajanje naše pogodbe z vami (glejte razdelek 4 zgoraj). Takšni podatki se lahko prenesejo drugemu upravljavcu podatkov (kot npr. drugemu ponudniku zavarovanja);
- vložite pritožbo pri Informacijskem pooblaščenca glede tega, kako uporabljamo vaše podatke. Obiščite ico.org.uk za dodatne informacije o tem, kako to storite.
- kadarkoli umaknete katerokoli soglasje, ki ste ga podali glede uporabe vaših podatkov. Upoštevajte, da obstajajo nekatere omejitve in izjeme za te pravice, ki jih lahko uveljavimo glede na okoliščine primera.

Stopite v stik z nami s pomočjo podatkov za stik, navedenih v razdelku 9 spodaj, če nam želite poslati zahtevo za uveljavitev teh pravic (in navedite, kaj zahtevate) ali če želite dodatne informacije o teh pravicah.

9. Naši podatki za stik

Pooblaščenca oseba za varstvo podatkov

Naslov:

Pooblaščenca oseba za varstvo podatkov
AXA Travel Insurance
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR

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