



AVISO DE PRIVACIDAD

El presente aviso de privacidad describe cómo AXA Partners (también referido como "nosotros" o "nos") procesa los Datos Personales de nuestros asegurados, usuarios de servicios, personas relacionadas, y otros solicitantes y visitantes de nuestra página web ("usted").

En virtud de la definición proporcionada por el Reglamento General de Protección de Datos de la UE, actuamos como Responsables del Tratamiento de Datos. Nos hacemos responsables de cualquier uso hecho de sus datos personales por nosotros o en nuestro nombre.

Nos reservamos el derecho de actualizar este aviso a lo largo del tiempo y de publicar la nueva versión en nuestra página web. Este aviso fue actualizado por última vez el 4 de abril de 2018.

El presente aviso se compone de 10 secciones:

- 1 Quiénes somos
- 2 Qué información recopilamos (y de dónde) y cómo hacemos uso de ella
- 3 Cómo compartimos su información, y nuestra relación con terceros
- 4 Base legal para el uso de sus datos
- 5 Transferencias internacionales de datos
- 6 Conservación de su información
- 7 Seguridad de su información
- 8 Sus derechos legales, incluido el de obtener una copia de los datos que conservamos
- 9 Nuestros datos de contacto
- 10 Notas y términos relacionados

1 Quiénes somos

AXA Partners UK forma parte del Grupo AXA a nivel mundial. Mediamos en la venta de pólizas de seguro de viaje, proporcionamos servicios de administración en relación con dichas pólizas, proporcionamos asistencia en caso de emergencia y resolvemos partes de siniestros. En el desarrollo de estas actividades, actuamos como Responsables del Tratamiento de Datos, lo que significa que determinamos el modo en que se usa su información (tal y como se describe en este aviso de privacidad).

Hemos designado a un Responsable de la Protección de Datos que supervisa el uso que hacemos de los Datos Personales. Puede ponerse en contacto con el Responsable de la Protección de Datos para cualquier consulta relacionada con el procesamiento de sus Datos Personales por nuestra parte y para ejercer sus derechos en materia de protección de los mismos (véase la sección 8 del presente documento).

En la sección 9 encontrará los datos de contacto del Responsable de la Protección de Datos.

2 Qué información recopilamos y cómo hacemos uso de ella

2.1 Adquisición de un seguro o servicio directamente con nosotros



Puede obtener un presupuesto y adquirir nuestro seguro por teléfono o dar parte de un siniestro bajo su póliza de seguro. Recopilaremos la información relevante sobre usted para proporcionarle el servicio que espera. Tan solo recopilaremos los datos estrictamente necesarios.

Estos datos incluyen:

- Nombre (del titular de la póliza y de cualquier otra persona que pueda beneficiarse de las reclamaciones pertinentes del seguro o de los servicios);
- Nombre de usuario y contraseña de la cuenta electrónica (que podrá abrir para obtener un presupuesto o adquirir un seguro o servicio);
- Dirección y datos de contacto, incluida una dirección de correo electrónico;
- Nivel de cobertura y detalles de la póliza (para pólizas de seguro) ;
- Detalles de su póliza, incluidas las bonificaciones a prestar bajo la misma (para contratos de solo servicio)
- Otros detalles requeridos en formularios de solicitud tales como, pero no exclusivamente, su estado de salud actual y cualquier afección médica previa que usted o los otros beneficiarios de la póliza puedan haber tenido o estén sufriendo.
- Datos de pago, que pueden incluir los de su tarjeta de crédito o bancarios.

También le asignaremos un número de póliza o de contrato que guardaremos junto con el resto de datos personales.

En caso de proporcionarnos datos de otras personas (por ejemplo, los beneficiarios de la póliza), asegúrese de que dichas personas hayan consentido en proporcionarnos sus datos personales (incluida la información médica) para que podamos suscribir su seguro, y de que son conscientes de que utilizaremos dichos datos a fin de fijar precios y/o determinar las bonificaciones disponibles bajo la póliza de seguro y servicios pertinentes. Para más información, refiérase a este aviso de privacidad.

Algunos datos son necesarios para prestarle el servicio que espera; si no nos proporciona la información requerida, no podremos ofrecerle la póliza de seguro o servicio correspondiente.

2.2 Adquisición de un seguro por medio de empresas asociadas

Puede adquirir nuestro seguro mediante uno de nuestros socios (por ejemplo, como único producto o como complemento de un seguro u otro producto adquirido con ellos). También puede adquirir una póliza suscrita por nuestro socio, pero cuyas reclamaciones tramitemos nosotros (véase la sección 2.3).

En tales circunstancias, nuestro socio recopilará ciertos datos personales suyos y los compartirá con nosotros para que suscribamos y administremos su póliza (de la que seremos aseguradores), y para que podamos prestarle los servicios necesarios en caso de reclamación.

Estos datos pueden incluir, pero no están limitados a:

- Nombre (del titular de la póliza y personas incluidas en la misma)
- Dirección y datos de contacto
- Nivel de cobertura y detalles de la póliza
- Datos médicos, por ejemplo, detalles de cualquier afección preexistente que usted o cualquier



otro beneficiario pueda sufrir, y que sea relevante para el precio y/o la provisión de bonificaciones bajo su póliza de seguro

- Datos bancarios para el pago de reclamaciones, reembolsos, facturación de la póliza.

Nuestro socio también le asignará un número de póliza que guardaremos junto con el resto de datos personales.

2.3 Realizar una reclamación o solicitar un servicio de asistencia en caso de emergencia

Puede ponerse en contacto con nosotros por vía telefónica o a través del correo electrónico:

- Realizar una reclamación incluida en su póliza de seguro, o
- Solicitar un servicio de asistencia en caso de emergencia.

Y cualquier consulta relativa a dichas reclamaciones o servicios de asistencia en casos de emergencia. Cuando contacte con nosotros de este modo (o de otro, por estos motivos), recopilaremos la información adicional necesaria para responder a su consulta, verificar y tramitar su reclamación o servicio de asistencia solicitado, y si procede, resolver la reclamación y prestar dicho servicio. Esto incluye que sean nuestros proveedores de servicios los que se encarguen de responder y atender los hechos habilitantes para la resolución de su reclamación o como parte del servicio de asistencia.

Si ha adquirido el seguro con uno de nuestros socios o está tramitando una reclamación bajo una póliza suscrita por los mismos (véase la sección 3.2 del presente documento), nuestro servicio de tramitación de reclamaciones podrá usar la marca de nuestro socio a la hora de atender su consulta. No obstante, para tales fines, la información que recopilemos será usada por nosotros (no por nuestro socio).

En cada caso, los datos que recopilemos incluirán:

- Nombre, y datos de la póliza o contrato
- La información relativa a la reclamación o solicitud de servicio, como las circunstancias que las rodean, la asistencia que necesita y los datos incluidos en cualquier documento relacionado que nos proporcione.

Puede incluir Datos Personales y demás información confidencial. Por ejemplo, podemos necesitar información sobre usted y las personas que reciban nuestra asistencia en caso de emergencia o relacionadas con la asistencia proporcionada, o información confidencial sobre las circunstancias de la solicitud o reclamación. Esta se recopila para poder emprender las disposiciones correspondientes a su reclamación y proporcionarle los servicios adecuados.

También le asignaremos un número de reclamación o de servicio que guardaremos junto con el resto de datos personales.

En caso de proporcionarnos datos de otras personas, debe comunicarles que los usaremos para la reclamación al seguro o la solicitud de servicios, y para más información, referirse a este aviso de privacidad.



Las llamadas a nuestros centros de atención podrán ser grabadas, y guardaremos registro de todas nuestras comunicaciones con usted y de cualquier disposición emprendida para resolver su reclamación o proporcionarle un servicio.

Para más información al respecto véase la sección 2.4.

2.4 Otros usos de nuestra página web y redes sociales

Podremos recopilar otros datos personales de usuarios de nuestra página web o cuentas en redes sociales cuando, por ejemplo, nos hagan consultas, participen en nuestros concursos o en otras actividades que organicemos dentro de este contexto. Podremos usar dichos datos para responder a sus consultas y gestionar los concursos o actividades correspondientes.

Tenga en cuenta que la información proporcionada a través de las redes sociales podrá ser usada y almacenada por el proveedor de las mismas, de acuerdo con sus propias políticas y condiciones.

También podremos usar cookies o tecnología similar para recopilar datos sobre el uso de la página web, incluida su dirección IP, localización geográfica, tipo y versión del navegador, sistema operativo, fuente de referencia, duración de la visita, páginas visitadas y rutas de navegación. No obstante, nuestra intención no es relacionar esta información con usted como persona, ni combinarla con otros datos suyos. Para más información, consulte nuestra Política de Cookies.

Nuestra página web puede incluir hipervínculos y datos de sitios de terceras partes. Estamos sujetos a nuestras responsabilidades respecto al intercambio de datos (véase la sección 3); no tenemos control ni nos hacemos responsables de las políticas de privacidad y prácticas de terceras partes.

2.5 Otras formas de recopilación y uso de sus Datos Personales

También podemos recopilar y usar sus datos personales de la siguiente forma:

- Podemos grabar las llamadas que nos haga con fines de mantenimiento de registros, aprendizaje y control de calidad.
- Podemos realizar encuestas o pedirle su opinión sobre nuestros productos y servicios, e invitarle a tomar parte en nuestros foros de discusión. Usamos las respuestas y contribuciones obtenidas con fines de control de calidad y mejora de nuestros productos y servicios.
- Comprobamos sus sanciones para la protección frente al fraude y el blanqueo de dinero, de acuerdo con lo exigido por la ley.
- Podemos llevar a cabo auditorías a terceras partes que tramiten reclamaciones bajo nuestras pólizas (véase la sección 3.4 de este documento), pudiendo incluir la revisión de muestras de datos personales usados en relación con tales servicios.
- Si contacta con nosotros, por ejemplo por correo electrónico, teléfono, correo postal, a través de nuestra página web o de las redes sociales, podremos conservar sus datos de contacto y su comunicación con el fin de tramitar (véase la sección 6 para más información sobre el período de conservación) su consulta y mantener registro de las comunicaciones.
- Mantenemos registro de nuestras actividades y servicios, que pueden incluir comunicaciones intercambiadas con usted o que le conciernen.
- Podemos usar sus Datos Personales para gestionar las quejas derivadas de nuestra actividad,



y para evaluar y gestionar cualquier acción legal potencial o real surgida de dichas quejas.

- Podemos usar Datos Personales con fines analíticos y para ayudarnos a mejorar nuestros procesos, productos y servicios, por ejemplo mediante análisis de los principales motivos de queja. En estos casos, los datos que se usan son anónimos.
- Podemos revisar y hacer que cumpla los términos de nuestra póliza, página web o demás términos relativos a nuestra relación con usted, o gestionar consultas relacionadas.
- Podemos usar sus Datos Personales para cumplir con nuestras obligaciones legales (incluidas las impuestas por las autoridades competentes en materia de comportamiento financiero), o para proteger y hacer valer sus derechos y los de otras personas.

2.6 Datos de menores

Deliberadamente no ofrecemos pólizas de seguro ni recopilamos información personal alguna de menores de 18 años. Podremos cancelar una póliza, devolverle una prima o pago y eliminar los datos de esas personas cuando un progenitor o tutor nos notifique que tales datos personales han sido obtenidos de su hijo menor en este contexto.

3 Cómo compartimos su información, y nuestra relación con terceros

3.1 Proveedores de servicios para usted

Compartimos sus Datos Personales con los proveedores de servicios para resolver reclamaciones, incluida la asistencia en caso de emergencia, bajo su póliza de seguro. Estos incluyen, por ejemplo, a proveedores que presten servicios médicos y ayuda en caso de urgencia, incluido el transporte de emergencia. Compartiremos datos tales como su nombre, dirección o ubicación, afecciones médicas, datos sobre sus compañeros de viaje y parientes más cercanos, y otros detalles y circunstancias del incidente en cuestión. Estos pueden incluir Datos Personales importantes para los servicios prestados, como el estado de salud y afecciones de las personas implicadas en un incidente dado. Nos hacemos responsables del modo en que nuestros proveedores usen sus Datos Personales con estos fines.

3.2 Empresas asociadas

La información que tengamos acerca de sus reclamaciones y demás correspondencia podrá ser revelada a nuestros socios, con los que adquirió la póliza (véase la sección 2.2), para sus fines de auditoría.

3.3 Gestores de reclamaciones externos

Algunas de nuestras pólizas de seguro admiten que organizaciones externas tramiten las reclamaciones. En este caso, encontrará información más detallada en la documentación de su póliza. Estas organizaciones obtendrán la información sobre usted y su póliza directamente de la empresa asociada que se la vendió (véase la sección 2.2). Estas organizaciones actuarán como Corresponsables del Tratamiento de Datos, lo que significa que decidirán cómo usar sus Datos Personales durante el trámite de la reclamación y qué información adicional necesitan, según sus propias prácticas de protección de datos. Por regla general no tenemos acceso a los Datos Personales que estas registran, excepto con fines de auditoría.



3.4 Otras compañías del Grupo AXA en el mundo

Podemos compartir algunos de sus Datos Personales con otras compañías del Grupo AXA en el mundo, que nos prestan determinados servicios, como la venta telefónica de productos de seguro, trámite nocturno de reclamaciones, grabación de llamadas y comprobación de sanciones. Estas entidades del grupo actúan en nuestro nombre y nos hacemos responsables del modo en que usen sus Datos Personales con estos fines. Cuando haya que realizar una transferencia fuera del Espacio Económico Europeo y Suiza, le garantizamos que tomaremos las medidas adecuadas para proteger sus datos.

También podemos compartir sus datos con otras compañías del Grupo AXA a nivel mundial para gestionar los costes de reclamaciones, mejorar nuestros productos, personalizar la oferta y prevenir y detectar el fraude. Podemos también usar los Datos Personales con fines estadísticos. Estas compañías no podrán identificar a los usuarios individuales mediante la información que les proporcionemos.

Tales transferencias realizadas a nivel interno del Grupo AXA estarán protegidas por las Normas Corporativas Vinculantes del Grupo AXA.

3.5 Otras divulgaciones

También podemos revelar sus datos personales a las siguientes partes:

- Autoridades legales u organismos reguladores,
- partes implicadas en procedimientos legales actuales o futuros, o que nos ayuden a establecer, ejercitar o defender nuestros derechos. Por ejemplo, podemos compartir información con nuestros asesores legales y demás profesionales.
- Partes con las que nos haya concedido permiso para hablar sobre su póliza de seguro o reclamación (con las demás personas incluidas en la póliza).
- Otros proveedores, como los que ofrecen copias de seguridad y demás servicios tecnológicos.
- Otras partes, siempre que nos haya dado su consentimiento, o por el contrario se nos exija o permita por ley.

4 Base legal para el uso de sus datos

Recopilamos, usamos y divulgamos sus Datos Personales por las siguientes razones:

- Recopilar y usar los Datos Personales necesarios para cumplir nuestro contrato de seguro con usted, por ejemplo para gestionar una póliza, resolver reclamaciones y prestar los servicios de asistencia correspondientes.
- Recopilar y usar los Datos Personales necesarios para cumplir su contrato de seguro con otra compañía, para que podamos proporcionarle asistencia o servicios y/o abonarle reclamaciones cuando seamos nosotros quienes procesemos y nos hagamos cargo de estos beneficios.
- Recopilar y usar los Datos Personales en nuestro legítimo interés, por ejemplo para gestionar el negocio, resolver reclamaciones, prestar servicios, responder a consultas, mantener registro de las comunicaciones, atender las quejas, cumplir con nuestros términos e investigar el fraude.
- Recopilar, usar y divulgar Datos Personales para comprobar sus sanciones.



- Divulgar sus datos en el legítimo interés de la tercera parte que los recibe, como empresas asociadas que nos sometan a auditoría o tramiten reclamaciones bajo nuestras pólizas de seguro.
- Recopilar, usar o divulgar datos para cumplir con una obligación legal, por ejemplo cuando una autoridad jurídica o reguladora así lo requiera.

Cuando recopilamos o grabamos datos personales confidenciales, como acerca de su salud, le pediremos consentimiento expreso para usarlos, normalmente en el momento de realizar una reclamación, salvo que su uso sea de importancia vital para usted u otra persona, o para reconocer, ejercer o defender demandas legales, incluidas las realizadas bajo esta póliza.

5 Transferencias internacionales de datos personales generales

En caso de tener que transferir sus datos a una localización fuera del Reino Unido y el Espacio Económico Europeo, le garantizamos un nivel de protección similar de los mismos al impuesto por la ley de protección de datos del Reino Unido.

No será transferido ningún dato personal confidencial fuera del Espacio Económico Europeo sin haberle informado previamente.

6 Conservación de su información

Sus Datos Personales serán conservados mientras sean necesarios para los fines autorizados que se detallan en cualquier formulario de consentimiento que haya firmado, incluidos los fines especificados más arriba. Esto incluye la conservación de algunos Datos Personales suyos una vez finalizada la relación comercial, en especial para resolver cualquier disputa potencial, procedimientos legales en curso o futuros, el mantenimiento de registro de nuestros servicios, cumplir con nuestras obligaciones legales o defender nuestros derechos.

Nos comprometemos a mantener sus Datos Personales protegidos, confidenciales, precisos y eficientes durante el período de uso autorizado por el presente documento.

Una vez finalizado el período de conservación, sus Datos Personales serán anonimizados o eliminados. En la sección 9 encontrará nuestros datos de contacto, por si desea obtener más información sobre nuestros períodos de conservación.

7 Seguridad de su información

Revisamos con regularidad las medidas de seguridad de nuestros sistemas de información y comunicación en el aspecto técnico y organizativo para prevenir la pérdida, el uso indebido o alteración no autorizada de sus datos personales.

Las comunicaciones enviadas a través de nuestra página web, redes sociales o correo electrónico, dependen de Internet, que es una red de alojamiento pública.

AXA Travel Insurance Limited e Inter Partner Assistance S.A., ambos socios de AXA Partners Group, han puesto en práctica un procedimiento destinado a identificar y comunicar cualquier caso de filtración de información en el plazo de 72 horas, y a resolverlo en un espacio de tiempo razonable.



Puede obtener más información acerca de las medidas de seguridad que aplicamos a las comunicaciones enviadas por correo electrónico y a través de nuestra web bajo demanda - en la sección 9 encontrará nuestros datos de contacto con este fin.

Será responsabilidad suya mantener en secreto la contraseña de acceso a nuestra página web. No le pediremos dicha contraseña, salvo para acceder a nuestra web.

8 Sus derechos

En virtud de las leyes de protección de datos, tiene derecho a:

- Obtener una copia de los Datos Personales que conservamos sobre usted, junto con la información de cómo los procesamos,
- Solicitar la rectificación de los datos inexactos, y en algunos casos, requerir que los eliminemos o restringir nuestro uso de los mismos, así como oponerse a que los procesemos por razones relacionadas con su situación particular,
- Oponerse al procesamiento de sus Datos Personales,
- Solicitar la modificación de sus Datos Personales,
- Solicitar la eliminación de sus Datos Personales,
- Recibir una copia de los Datos Personales que nos ha proporcionado o que estos sean transmitidos a otra compañía (portabilidad de datos) (en un formato legible por máquina), cuando los hayamos procesado electrónicamente previo consentimiento suyo, o cuando sean necesarios para poder cumplir con nuestro contrato (véase la sección 4). Tal información puede ser transmitida a otro Responsable del Tratamiento de Datos (como por ejemplo, otro proveedor de seguros), y
- Presentar una queja acerca de cómo tratamos sus datos a la Oficina del Comisionado de Información. Para más información acerca de cómo hacerlo, visite ico.org.uk
- Revocar en cualquier momento un consentimiento dado relacionado con el uso de sus datos. Tenga en cuenta que existen determinadas limitaciones y exclusiones de estos derechos que podremos aplicar si las circunstancias lo requieren.

En la sección 9 encontrará los datos de contacto para enviarnos cualquier consulta acerca del ejercicio de esos derechos (especificando el motivo de consulta), o si desea más información sobre ellos.

9 Nuestros datos de contacto

Responsable de Protección de Datos

Dirección:

Responsable de Protección de Datos
AXA Travel Insurance
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR, Reino Unido

Correo electrónico: dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk