



INTEGRITETSMEDDELANDE

Detta integritetsmeddelande beskriver hur AXA Partners (även omnämnt som "vi" eller "oss") behandlar personuppgifter som gäller våra försäkringstagare, tjänsteanvändare och berörda individer, samt andra personer som gör förfrågningar och som använder vår webbplats ("du").

I enlighet med definitionen som givits i EU:s allmänna regler om skydd av personuppgifter, agerar vi som personuppgiftsansvariga. Vi är ansvariga för användningen av dina personuppgifter, av oss eller via oss.

Vi kan komma att uppdatera detta meddelande flera gånger i framtiden, och kommer då att publicera den nya versionen på vår webbplats. Detta meddelande uppdaterades senast den 4 april 2018.

Detta meddelande är uppdelat i 10 avsnitt:

1. Vilka vi är
2. Vilken information vi samlar in (inklusive var vi får den ifrån) och hur vi använder den
3. Förmedling av dina uppgifter, och vår relation med andra parter
4. Rättslig grund för användningen av dina uppgifter
5. Internationella dataöverföringar
6. Lagring av dina uppgifter
7. Säkerhet för dina uppgifter
8. Dina lagliga rättigheter, inklusive din rätt att få kopia på de uppgifter vi har om dig
9. Våra kontaktuppgifter
10. Anknytande meddelanden och termer

1. Vilka vi är

AXA Partners är en del av världsomspännande AXA Group. Vi förmedlar reseförsäkringar, erbjuder administrativa tjänster kring dessa samt tillhandahåller nödfallsassistans och reglerar skador. När AXA Partners utför dessa aktiviteter, agerar vi som personuppgiftsansvariga, vilket innebär att vi bestämmer hur dina uppgifter ska användas (enligt beskrivningen i integritetsmeddelandet).

Vi har utsett en dataskyddsansvarig, som granskar AXA Partners användning av personuppgifter. Du kan kontakta dataskyddsansvarig för frågor gällande vår behandling av dina personuppgifter och för att utöva dina dataskydds rättigheter (se avsnitt 8 nedan).

Kontaktuppgifter till dataskyddsansvarig finns i avsnitt 9 nedan.

2. Information som vi samlar in och hur vi använder den

2.1 Köp av försäkring eller tjänster direkt från oss

Du kan begära prisuppgift av oss, köpa försäkring eller tjänster på telefon, eller göra skadeanmälan via din försäkring. I dessa fall samlar vi in relevant information från dig för att vi ska kunna ge den service du förväntar dig av oss. Observera att endast den information som är absolut nödvändig samlas in.



Denna information omfattar bl.a :

- Namn (på försäkringstagaren eller andra personer som kan få förmån av berörda skadeanmälningar eller tjänster);
- Användarnamn och lösenord till webbplatskonto (som du kan använda för att få prisuppgift för eller köpa försäkringar eller tjänster);
- Adress och kontaktuppgifter, inklusive e-postadress;
- Omfattning på och detaljer gällande försäkringen;
- Uppgifter om din försäkring, inklusive de förmåner som ingår i den
- Övriga uppgifter som begärs i ansökan såsom, dock utan att begränsa sig till, ditt nuvarande hälsotillstånd och andra tidigare medicinska tillstånd som du eller någon annan som omfattas av försäkringsskyddet kan ha haft eller lider av.
- Betalningsuppgifter, t.ex. ditt bankkortsnummer eller bankuppgifter.

Vi kommer även att generera ett nummer för ditt kontrakt eller din försäkring, som vi kommer att registrera tillsammans med dina andra personuppgifter.

Om du ger oss uppgifter om andra personer (till exempel personer som täcks av försäkringen) måste dessa samtycka till att du lämnar ut deras personuppgifter (inklusive medicinska uppgifter) för att vi ska kunna teckna din försäkring och att de är medvetna om att vi kommer att använda dessa uppgifter för att kunna prissätta och/eller fastställa förmånerna för relevant försäkring eller tjänst. Vänligen hänvisa dem till detta integritetsmeddelande för mer information.

Vissa uppgifter är nödvändiga för att vi ska kunna tillhandahålla dig de tjänster som du förväntar dig. Om du inte tillhandahåller begärd information, finns det risk att vi inte kan erbjuda dig tillämpliga försäkringar eller tjänster.

2.2 Köp av försäkring från våra affärspartners

Du kan köpa försäkringsskydd från någon av våra affärspartners (t.ex. som fristående produkt eller komplement till annan försäkring eller produkt som du köper från dem). Du kan även köpa en försäkring som ställts ut av någon av våra affärspartners, men där vi behandlar och handhar dina skadeanmälningar (se avsnitt 2.3).

I dessa fall samlar vår affärspartner in och förmedlar vissa av dina personuppgifter till oss för att vi ska kunna ställa ut och administrera din försäkring (ifall vi är försäkringsgivare) och tillhandahålla adekvata tjänster om du gör en skadeanmälan.

Dessa uppgifter kan exempelvis vara (ej uttömmande lista):

- Namn (på försäkringstecknaren och andra personer som täcks av försäkringen)
- Adress och kontaktuppgifter
- Omfattning av och detaljer gällande försäkringen
- Medicinska uppgifter, till exempel medicinska tillstånd som du eller någon annan förmånstagare eventuellt lider av, som inverkar på prissättningen och/eller förmånerna enligt din försäkringspolicy.
- Bankuppgifter för skadeersättningar, återbetalningar, försäkringsgranskning.



Vår affärspartner kommer också att ställa ut ett försäkringsnummer, som vi registrerar tillsammans med dina andra personuppgifter.

2.3 Skadeanmälan eller begära nödfallsassistans

Du kan kontakta oss per telefon eller e-post:

- Göra en skadeanmälan enligt din försäkring; eller
- Begära nödhjälpsassistans.

Du kan också be om information om skadeanmälningar eller utförd nödhjälpsassistans.

När du kontaktar oss på det här sättet (eller på annat sätt i dessa syften), samlar vi in ytterligare information från dig för att behandla ditt ärende, kontrollera och hantera din skadeanmälan eller assistansbegäran och, i förekommande fall, för att reglera skadan och tillhandahålla assistanstjänster. Detta inkluderar att göra det möjligt för våra tjänsteleverantörer att bemöta och hantera omständigheter kring ersättning av skada eller tillhandahållande av assistanstjänster.

Om du har köpt vår försäkring från någon av våra affärspartners, eller om vi hanterar en skadeanmälan enligt en försäkring som givits av någon av våra affärspartners (se avsnitt 3.2 nedan), kan vår ersättningshantering använda våra affärspartners varumärke i behandlingen av din förfrågan. Dock kommer informationen som vi samlar in att användas av oss (och inte av vår affärspartner) i dessa syften.

I varje enskilt fall, kommer uppgifterna som vi samlar in att inkludera:

- Ditt namn och uppgifter om försäkringen
- Information om skadeanmälan eller tjänstebegäran, inklusive kringliggande omständigheter, begärd assistans samt information som uppges i alla anknytande dokument som du tillhandahåller oss.

Detta kan inkludera känsliga uppgifter och annan känslig information. Vi måste t.ex. få kännedom om dig och personer som för nödassistans, eller som är involverade i den assistans som vi tillhandahåller, samt annan känslig information kring omständigheterna för skadeanmälan eller begäran. Dessa uppgifter samlas in för att kunna fatta beslut om lösningar kring din skadeanmälan och tillhandahålla adekvata tjänster.

Vi kommer även att ställa ut ett nummer för skadeanmälan eller ärendet, som vi kommer att registrera tillsammans med dina personuppgifter.

Om du ger oss uppgifter om andra personer, vänligen kontrollera att dessa personer är medvetna om att vi kommer att använda deras personuppgifter för syften knutna till de aktuella försäkringarna eller tjänsterna, och hänvisa dem till detta integritetsmeddelande för mer information.

Telefonsamtal till vår kundtjänst kan komma att spelas in, och vi kan komma att registrera ytterligare



information angående vår kommunikation med dig, samt eventuella lösningar för att reglera din skada och tillhandahålla dig tjänster.

Se avsnitt 2.4 nedan för mer information om detta.

2.4 Övrig användning av vår webbplats och sociala medier

Vi kan samla in andra personuppgifter från användare av vår webbplats eller våra konton på sociala medier, t.ex. användare som gör förfrågningar hos oss, deltar i våra tävlingar, eller är involverade i andra aktiviteter som arrangeras av oss i dessa sammanhang. Vi kan använda denna typ av uppgifter i syfte att hantera din förfrågan och att administrera dessa typer av tävlingar eller aktiviteter.

Observera att information som givits via sociala medier även kan användas och lagras av leverantörerna av de sociala medierna, i enlighet med deras egna användarvillkor.

Vi kan också använda cookies eller liknande tekniker för att samla in information om webbplatsanvändning eller liknande, inklusive IP-adress, geografiska plats, typ och version av sökmotor, operativsystem, hänvisningskälla, tidslängd för besök på webbplatsen, sidvisningar och navigeringssteg på webbplatsen. Däremot använder vi inte denna information för att relatera den till dig som individ eller kombinera den med annan information om dig. För mer information, se vår cookies-policy.

Vår webbplats kan innehålla hyperlänkar till och information om tredje parts webbplatser. I enlighet med våra datadelningsansvar (se avsnitt 3 nedan), har vi ingen kontroll över, och inget ansvar för, tredje parts integritetsvillkor och -praxis.


2.5 Övrig insamling och användning av dina personuppgifter

Vi kan även samla in och använda dina personuppgifter på följande sätt:

- Vi kan komma att spela in samtal till oss för utbildning och kvalitetskontroll samt för våra noteringar.
- Vi kan komma att genomföra undersökningar eller be dig utvärdera våra produkter och tjänster, och vi kan komma att be dig delta i fokusgrupper. Vi använder dina svar och bidrag i dessa aktiviteter i kvalitetssäkringssyfte och för att kunna förbättra våra produkter och tjänster.
- Vi genomför sanktionskontroller, bl.a. för att försäkra oss gentemot bedrägeri och pengatvätt, samt i enlighet med myndighetskrav.
- Vi kan komma att genomföra granskning av utomstående företag som hanterar skaderegleringar inom ramen för våra försäkringar (se avsnitt 3.4 nedan), något som kan innebära granskning av utdrag ur personuppgifter som används i samband med sådana tjänster.
- Om du kontaktar oss, t.ex. via e-post, telefon, brev, vår webbplats eller via sociala medier, kan vi komma att behålla dina kontaktuppgifter och din kommunikation för att vi ska kunna hantera (se avsnitt 6 för information om lagringsperiod) din förfrågan och dokumentera kommunikationen.
- Vi dokumenterar våra aktiviteter och tjänster, vilket kan inkludera kommunikation med eller



om dig.

- Vi kan komma att använda dina personuppgifter för att hantera klagomål gällande våra aktiviteter eller för att bedöma och hantera potentiella eller reella rättsliga åtgärder med ursprung i sådana klagomål.
- Vi kan komma att använda vissa personuppgifter för analytiska syften och som hjälp för att förbättra våra processer, produkter och tjänster, t.ex. rotorsaksanalys vid klagomål. Vi strävar i dessa fall efter att använda anonyma datauppsättningar.
- Vi kan komma att kontrollera och tillse din efterlevnad av våra försäkringsvillkor, användarvillkor för vår webbplats eller andra villkor som rör våra kontakter med dig, eller som rör anknutna ärenden .
- Vi kan komma att använda dina personuppgifter för att uppfylla våra rättsliga och regelmässiga skyldigheter (inklusive sådana ålagda av finansmyndigheter), eller för att skydda och tillse våra och andras lagliga rättigheter.

2.6. Minderårigas personuppgifter

Vi erbjuder inte medvetet försäkringar till eller samlar in personuppgifter från barn under 18 år. Vi kommer att sträva efter att annullera försäkringar, betala tillbaka inbetalade premier eller liknande samt ta bort uppgifter rörande sådana personer om en förälder eller vårdnadshavare meddelar oss att personuppgifter gällande deras barn har givits till oss i dessa typer av sammanhang.

3. Förmedling av dina uppgifter, och vår relation med andra parter

3.1 Parter som levererar tjänster till dig

Vi kan komma att förmedla dina personuppgifter till parter som tillhandahåller tjänster för att reglera skador som t.ex. nödfallsassistans inom ramen för din försäkring. Detta kan handla om aktörer som tillhandahåller medicinsk utrustning och akutsjukvård, inklusive akut medicinsk transport. Vi förmedlar uppgifter som t.ex. ditt namn, adress/uppehållsort, medicinskt tillstånd, uppgifter om resesällskap och anhöriga samt andra uppgifter och omständigheter som rör incidenten. Dessa uppgifter kan inkludera känsliga uppgifter som är relevanta för den tjänst leverantören tillhandahåller, gällande t.ex. hälsa och sårbarhetsfaktorer för de personer som berörs av en incident. Vi är ansvariga för hur våra leverantörer använder dina personuppgifter för dessa syften.

3.2 Affärspartners

Information om dina skadeanmälningar och annan kommunikation med dig kan komma att förmedlas till affärspartners som du köpt försäkring av (se avsnitt 2.2 ovan) för deras revisions syften.

3.3 Skadehantering från tredje part

Utomstående organisationer kan komma att hantera skaderegleringar inom ramen för vissa av våra försäkringar. Där detta är aktuellt finns detaljerad information i ditt försäkringsbrev. De kommer att få information om dig och din försäkring direkt från den av våra affärspartners som sålde försäkringen till dig (se avsnitt 2.2 ovan). Dessa organisationer kommer att agera som personuppgiftsmedansvariga, vilket innebär att de fattar beslut om hur de använder dina uppgifter i hanteringen av en skadeanmälan



och vilken ytterligare information de kan komma att behöva från dig, i enlighet med deras egna dataskyddsrutiner. Vi kommer som regel inte att ha tillgång till de personuppgifter som de lagrar, förutom i revisionssyfte.

3.4 Andra företag i världsomspännande AXA Group

Vi kan komma att förmedla vissa av dina personuppgifter till andra företag inom världsomspännande AXA Group, som assisterar oss med vissa tjänster, inklusive telefonförsäljning av våra försäkringsprodukter, 24-timmars skadehantering, samtalsinspelning och sanktionskontroll. Dessa organ agerar på våra vägnar, och vi är ansvariga för hur våra leverantörer använder dina personuppgifter för dessa syften. När ett ärende involverar en överföring utanför det europeiska samarbetsområdet och Schweiz, kommer vi att se till att adekvata åtgärder vidtas för att skydda dina personuppgifter.

Vi kan också komma att förmedla dina uppgifter till andra företag inom världsomspännande AXA Group för hantering av skaderegleringskostnader, produktförbättring, individanpassning av produktutbud och för att förebygga och upptäcka bedrägeri. Vi kan också komma att använda dina personuppgifter i statistiskt syfte. Dessa företag kommer inte att kunna identifiera individuella användare utifrån informationen de får av oss.

Dataöverföringar inom den globala AXA Group ska omfattas av AXA Groups bindande bolagsregler (BCR).

3.5 Annan förmedling

Vi kan också komma att förmedla dina personuppgifter till följande parter:

- Rättsliga instanser eller myndigheter;
- Parter som är involverade i aktuella eller möjliga rättsliga förfaranden, eller som hjälper oss att etablera, utöva eller försvara våra lagliga rättigheter. Till exempel kan vi komma att dela information med våra juridiska eller andra professionella rådgivare.
- Parter som du har givit oss tillåtelse att kommunicera med angående din försäkring eller skadeanmälan (inklusive andra berörda personer inom ramen för en försäkring).
- Andra tjänsteleverantörer, t.ex. företag som erbjuder databackup eller tekniska tjänster.
- Andra parter som du givit oss godkännande att förmedla uppgifter till, eller som vi är rättsligt ålagda eller lagligt tillåtna att förmedla personuppgifterna till.

4. Rättslig grund för användningen av dina uppgifter

Vi samlar in, använder och förmedlar dina personuppgifter av följande skäl:

- Insamling och användning av personuppgifter som vi behöver för att kunna genomföra våra åtaganden inom ramen för den försäkring du har hos oss, t.ex. för att administrera en försäkring, hantera skadeanmälningar och tillhandahålla relaterade assistanstjänster.
- Insamling och användning av personuppgifter som är nödvändiga för genomförandet av våra åtaganden inom ramen för din försäkring hos ett annat företag, för att vi ska kunna tillhandahålla assistans eller tjänster och/eller reglera skador åt dig, i de fall då förmånerna



hanteras av oss.

- Insamling och användning av personuppgifter som ligger i vårt rättmätiga intresse, t.ex. för att hantera vår verksamhet, hantera skador, tillhandahålla tjänster, svara på förfrågningar, dokumentera kommunikation, hantera klagomål, tillse efterlevnad av våra villkor och undersöka bedrägerier.
- Insamling, användning och förmedling av personuppgifter för att genomföra sanktionskontroll.
- Förmedling av uppgifter till tredje part då legitimt intresse finns hos denna part, t.ex. hos våra affärspartners som gör revision hos oss eller hos tredje part som hanterar skaderegleringar inom ramen för våra försäkringar.
- Insamling, användning eller förmedling av uppgifter för att uppfylla rättsliga skyldigheter, t.ex. i fall då våra regleringsorgan eller rättsliga myndigheter kräver det av oss.

I de fall då vi samlar in eller dokumenterar känsliga personuppgifter, t.ex. information om din hälsa, kommer vi att specifikt söka din tillåtelse för användningen av dessa, som regel när du gör en skadeanmälan, såvida vår användning av uppgifterna inte är av avgörande vikt för dig eller andra personer, eller för att upprätta, genomföra eller försvara rättsanspråk, även sådana som framförts inom ramarna för försäkringen.

5. Internationell överföring av generella personuppgifter

I fall då vi behöver förmedla dina personuppgifter till ett land utanför Sverige och europeiska samarbetsområdet, kommer vi att tillse att dina uppgifter skyddas i lika hög grad som krävs enligt dataskyddslagstiftningen i Sverige.

Inga känsliga personuppgifter förmedlas utanför det europeiska samarbetsområdet utan att du först informeras om detta.

6. Lagring av dina uppgifter

Dina personuppgifter lagras hos oss så länge de behövs för de syften som anges i alla former av medgivanden som du skrivit under, inklusive de aktuella syften som beskrivs ovan. Detta inkluderar lagring av vissa personuppgifter efter eventuell avslutad relation mellan dig och oss, i synnerhet för att kunna lösa potentiella konflikter och för pågående eller möjliga framtida rättsliga förfaranden, för att behålla dokumentation av våra tjänster, och i övrigt för att uppfylla våra skyldigheter och försvara våra lagliga rättigheter.

Vi förbinder oss att hålla dina personuppgifter säkra, hemliga, korrekta och effektiva under den godkända användningsperioden.

Vid slutet av användningsperioden kommer dina personuppgifter att anonymiseras eller förstöras. Använd kontaktuppgifterna i avsnitt 9 nedan om du behöver mer information om tidsperioder för lagring av personuppgifter.

7. Säkerhet för dina uppgifter

Vi ser regelbundet över de tekniska och organisationsmässiga säkerhetsåtgärderna i våra informations- och kommunikationssystem för att förebygga förlust, missbruk eller otilåten ändring av dina



personuppgifter.

Kommunikation via vår webbplats, via e-post eller via sociala medier är beroende av Internet, vilket är ett offentligt värdaserat nätverk.

AXA Travel Insurance Limited och Inter Partner Assistance S.A., som båda ingår i AXA Partners Group, har infört adekvata rutiner för att identifiera och kommunicera alla eventuella personuppgiftsbrott inom 72 timmar och lösa dem inom rimlig tid.

Använd kontaktuppgifterna i avsnitt 9 nedan om du behöver mer information om de säkerhetsåtgärder som vi vidtar för kommunikation via e-post eller vår webbplats.

Du ansvarar för att hemlighålla dina inloggningsuppgifter till vår webbplats. Vi kommer inte att be dig om ditt lösenord, förutom när du loggar in på vår webbplats.

8. Dina lagliga rättigheter

I enlighet med gällande dataskyddslagstiftning har du rätt att:

- Få en kopia av de personuppgifter som vi har gällande dig, samt information om hur vi hanterar den;
- Begära korrigerig av felaktig information och under vissa omständigheter begära att vi tar bort uppgifter eller begränsar användningen av dem, samt motsätta dig vår användning av dina personuppgifter för syften som rör din specifika situation;
- Motsäga dig viss hantering av dina personuppgifter;
- Begära korrigerig av dina personuppgifter;
- Begära borttagning av dina personuppgifter;
- Få en kopia eller begära att en kopia av de personuppgifter som du tillhandahållit oss skickas till annat företag (uppgiftsportabilitet) (i elektroniskt läsbart format), i fall då vi behandlar dem elektroniskt i enlighet med ditt medgivande eller då de är nödvändiga för att vi ska kunna uppfylla vårt kontrakt med dig (se avsnitt 4 ovan). Sådana uppgifter kan komma att förmedlas till annan uppgiftsansvarig (t.ex. annan försäkringsgivare);
- Framföra klagomål kring vår hantering av dina personuppgifter till berörd instans. Gå in på webbplatsen ico.org.uk för mer information om hur du går tillväga.
- När som helst ta tillbaka medgivande som du givit oss gällande användning av dina personuppgifter. Observera att det finns begränsningar och undantag gällande dessa rättigheter som vi under vissa omständigheter kan komma att åberopa.

Använd kontaktuppgifterna i avsnitt 9 nedan för att skicka begäran om att utöva dessa rättigheter (vänligen specificera din begäran), eller om du vill ha ytterligare information om dem.

9. Våra kontaktuppgifter

Data Protection Officer

Adress:



AXA PARTNERS

Data Protection Officer
AXA Travel Insurance
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR

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