

## Datenschutzerklärung

In dieser Datenschutzerklärung wird beschrieben, wie AXA Assistance (UK) Limited und Inter Partner Assistance S.A. (UK-Niederlassung) (auch als „wir“ oder „uns“ bezeichnet) personenbezogene Daten in Bezug auf unsere Versicherungsnehmer, Nutzer von Dienstleistungen und zugehörige Personen sowie andere Personen, die Anfragen an uns stellen oder unsere Website nutzen („Sie“) verarbeitet.

Wir können diese Erklärung von Zeit zu Zeit aktualisieren und veröffentlichen die neue Version auf unserer Website. Diese Erklärung wurde zuletzt am 5. Dezember 2017 aktualisiert.

Diese Erklärung ist in 10 Abschnitte unterteilt:

1. Wer wir sind
2. Welche Daten wir erheben (einschließlich woher wir sie erheben) und wie wir sie nutzen
3. Weitergabe Ihrer Daten und unsere Beziehung zu Dritten
4. Rechtliche Grundlage für die Verwendung Ihrer Daten
5. Internationale Datenübertragungen
6. Speicherung Ihrer Daten
7. Sicherheit Ihrer Daten
8. Ihre gesetzlichen Rechte, einschließlich Ihres Rechts eine Kopie der von uns gespeicherten Daten
9. Unsere Kontaktdaten
10. Weitere Hinweise und Bedingungen

### 1. Wer wir sind

AXA Assistance (UK) Limited („AXA Assistance“) und Inter Partner Assistance SA („IPA“) sind Unternehmen der weltweit tätigen Axa Group. Unsere Website ist [www.axa-assistance.co.uk](http://www.axa-assistance.co.uk). Wir bieten Versicherungs- und andere Dienstleistungen an, die in Situationen wie Autopannen, häuslichen Notfällen oder Kesselwartung helfen.

IPA stellt unsere Versicherungspolicen aus. Es ist ein belgisches Unternehmen, aber die Niederlassung in Großbritannien verarbeitet Ihre Daten wie in dieser Datenschutzerklärung beschrieben. AXA Assistance ist ein britisches Unternehmen, das unsere Service-only-Verträge anbietet (wenn Sie Hilfe benötigen, aber keine Versicherung abgeschlossen haben).

AXA Assistance bearbeitet auch Schadenfälle und erbringt Dienstleistungen sowohl im Rahmen unserer Versicherungsverträge als auch im Rahmen von Service-only-Verträgen.

Darüber hinaus bearbeitet AXA Assistance Versicherungsfälle im Rahmen von Versicherungsverträgen anderer Versicherer als IPA.

Bei der Durchführung dieser Tätigkeiten handeln sowohl AXA Assistance als auch IPA als Datenverantwortlicher d. h. jedes der beiden Unternehmen hat eine Rolle dabei zu bestimmen, wie Ihre Daten verwendet werden (wie in der Datenschutzerklärung beschrieben).

Wir haben einen Datenschutzbeauftragten benannt, der für die Überwachung der Verwendung personenbezogener Daten durch AXA Assistance und IPA verantwortlich ist. Sie können sich bei Fragen zur Verarbeitung Ihrer Daten durch uns an den Datenschutzbeauftragten wenden und Ihre Datenschutzrechte wahrnehmen (siehe Abschnitt 8). Die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten sind in Abschnitt 9 aufgeführt.

## **2. Welche Daten wir sammeln und wie wir sie nutzen**

### **2.1 Abschluss von Versicherungs- oder Dienstleistungsverträgen direkt mit uns**

Sie können ein Angebot erhalten und unsere Versicherungs- oder Dienstleistungsverträge auf unserer Website oder telefonisch abschließen. Wir werden relevante Daten von Ihnen erheben, um Ihnen ein Angebot zu unterbreiten und um Ihren Vertrag oder Service-only-Vertrag einzurichten und zu verwalten.

Diese Daten umfassen:

- Name (des Versicherungsnehmers oder Dienstleistungsnutzers und aller anderen Personen, die von den entsprechenden Versicherungsansprüchen oder -leistungen profitieren können)
- Benutzername und Passwort für ein Website-Benutzerkonto (das Sie einrichten können, um ein Angebot zu erhalten oder Versicherungs- oder Dienstleistungsverträge abzuschließen)
- Anschrift und Kontaktdaten, einschließlich E-Mail-Adresse
- Deckungsumfang und Policendaten (für Versicherungspolice)
- Daten zu Ihrem Vertrag einschließlich der danach zu erbringenden Dienstleistungen (bei Service-only-Verträgen)
- Weitere Daten zu Antragsformularen, wie Kfz-Kennzeichen, Marke und Modell oder Hersteller des Fahrzeugs, Hersteller und Modell eines Kessels
- Zahlungsdaten, die Ihre Kreditkarten- oder Bankdaten enthalten können.

Wir weisen Ihnen auch eine Police- oder Vertragsnummer zu, die wir zusammen mit Ihren anderen personenbezogenen Daten aufzeichnen.

Wenn Sie Verträge über Pay-on-Use-Dienstleistungen abschließen, erheben wir auch die erforderlichen Daten, um Ihnen die relevante Unterstützung zukommen zu lassen (siehe Abschnitt 2.3).

Wenn Sie uns Daten zu anderen Personen mitteilen (z. B. Personen, die Interesse an der Police oder dem Vertrag haben), stellen Sie bitte sicher, dass diese Personen wissen, dass wir ihre Daten für die Zwecke der relevanten Versicherungspolice oder Dienstleistungen nutzen und verweisen Sie diese Personen auf diese Datenschutzerklärung für weitere Informationen.

Wenn Sie uns die angeforderten Daten nicht zur Verfügung stellen, können wir Ihnen möglicherweise nicht die entsprechende Versicherungspolice oder Dienstleistungen anbieten.

## **2.2 Abschluss von Versicherungsverträgen bei unseren Geschäftspartnern**

Sie können unsere Versicherung eventuell bei einem unserer Geschäftspartner abschließen (zum Beispiel als Zusatz zu einer anderen Versicherung, die Sie bei ihnen abschließen). Sie können auch eine Police abschließen, die über unseren Geschäftspartner abgeschlossen wird, für die wir jedoch Ihre Ansprüche bearbeiten (siehe Abschnitt 2.3).

In diesem Fällen wird unser Geschäftspartner einige Ihrer personenbezogenen Daten erheben und an uns weitergeben, damit wir Ihre Police (wo wir der Versicherungsanbieter sind) übernehmen und verwalten und Ihnen relevante Dienstleistungen zur Verfügung stellen, wenn Sie einen Anspruch geltend machen. Diese Daten umfassen:

- Name (des Versicherungsnehmers und aller damit verbundenen Personen im Rahmen der Police)
- Anschrift und Kontaktdaten
- Deckungsumfang und Daten zur Police
- Fahrzeugdaten, einschließlich Fahrzeugkennzeichen (bei Kfz-Pannensicherungen)
- Bankverbindung für Schadenzahlungen, Rückerstattungen, Überprüfung der Police.

Unser Geschäftspartner wird Ihnen auch eine Versicherungsnummer zuweisen, die wir zusammen mit Ihren anderen personenbezogenen Daten speichern.

Siehe auch Abschnitt 2,5 unten.

## **2.3 Einen Anspruch geltend machen oder einen Service anfordern**

Sie können uns für Folgendes telefonisch oder auf unserer Website erreichen:

- um einen Anspruch gemäß Ihrer Versicherungspolice geltend zu machen oder
- ine bestimmte Dienstleistung nach einem bestehenden Service-only-Vertrag anzufordern oder

- eine kostenpflichtige Dienstleistung anzufordern (und einen neuen Service-only-Vertrag gemäß Abschnitt 2.2 oben abzuschließen).

Sie können sich auch über solche Ansprüche oder Dienstleistungen erkundigen.

Wenn Sie uns auf diese Weise kontaktieren (oder uns anderweitig für diese Zwecke kontaktieren), werden wir zusätzliche Daten von Ihnen erheben, um Sie bei Ihrer Anfrage zu unterstützen, Ihren Anspruch oder Serviceanfrage zu überprüfen und zu bearbeiten und gegebenenfalls den Anspruch zu erfüllen sowie um die Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen. Dies umfasst auch, unsere Dienstleistungsanbieter in die Lage zu versetzen, auf qualifizierende Vorfälle bei der Begleichung Ihrer Ansprüche oder als Teil der Dienstleistungen zu reagieren.

Wenn Sie unsere Versicherung bei einem unserer Geschäftspartner abgeschlossen haben oder wenn wir eine von einem unserer Geschäftspartner übernommene Versicherungspolice abwickeln (siehe Abschnitt 2.2 oben), kann unser Schadenbearbeitungsservice bei der Bearbeitung Ihrer Anfrage die Marke unseres Geschäftspartners verwenden. Die von uns erhobenen Daten werden jedoch von uns (und nicht von unserem Geschäftspartner) für diese Zwecke verwendet.

In jedem Fall umfassen die von uns gesammelten Daten:

- Name, und Police oder Vertragsdaten
- Daten über den Anspruch oder die Serviceanfrage, einschließlich der Begleitumstände, der von Ihnen benötigten Unterstützung und Daten in den zugehörigen Dokumenten, die Sie uns zur Verfügung stellen.

Dies kann einige sensible personenbezogene Daten und andere sensible Daten umfassen. Zum Beispiel müssen wir möglicherweise Daten über die Gesundheit oder die Schadensanfälligkeit von Ihnen, Ihren Angehörigen oder damit verbundenen Personen, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen oder an unserer Hilfe beteiligt sind, oder andere sensible Daten über die Umstände des Anspruchs oder der Anfrage benötigen. Diese werden erhoben, um angemessene Vorkehrungen zu treffen, um Ihre Forderung zu erfüllen und die entsprechenden Dienstleistungen zu erbringen. Siehe auch Abschnitt 4 unten.

Wir weisen Ihnen auch eine Schadens- oder Servicenummer zu, die wir neben Ihren anderen personenbezogenen Daten aufzeichnen.

Wenn Sie uns Daten zu anderen Personen zur Verfügung stellen, stellen Sie bitte sicher, dass diese Personen wissen, dass wir ihre Daten für die Zwecke des Versicherungsanspruchs oder der Serviceanfrage verwenden werden, und weisen Sie sie auf diese Datenschutzerklärung für weitere Informationen hin.

Anrufe bei unseren Call-Centern können aufgezeichnet werden und wir speichern möglicherweise zusätzliche Aufzeichnungen über unsere Kommunikation mit Ihnen und alle Vereinbarungen, die zur Begleichung Ihrer Forderung und zur Erbringung von Dienstleistungen getroffen wurden. Weitere Daten hierzu finden Sie in Abschnitt 2.5.

#### **2.4 Sonstige Nutzung unserer Website und Social Media**

Wir können weitere personenbezogene Daten von Nutzern unserer Website oder unserer Social-Media-Konten erheben, beispielsweise Nutzer, die uns Anfragen senden, an unseren Gewinnspielen teilnehmen oder an anderen Aktivitäten beteiligt sind, die von uns in diesem Zusammenhang durchgeführt werden. Wir können diese Daten verwenden, um Ihre Anfrage zu bearbeiten und die relevanten Gewinnspiele oder Aktivitäten zu verwalten.

Beachten Sie, dass Daten, die über Social Media bereitgestellt werden, auch vom Social Media-Anbieter gemäß seinen eigenen Bestimmungen und Richtlinien verwendet und gespeichert werden können.

Wir können auch Cookies oder ähnliche Techniken verwenden, um Daten zur Websitenutzung zu erheben, einschließlich Ihrer IP-Adresse, geografischen Position, Browsertyp und -version, Betriebssystem, Verweisquelle, Besuchsdauer, Seitenaufrufe und Website-Navigationspfade. Wir bemühen uns jedoch nicht, diese Daten mit Ihnen als Einzelperson in Verbindung zu bringen oder sie mit anderen Daten zu kombinieren, die Sie betreffen. Weitere Informationen hierzu finden Sie in den Cookie-Richtlinien auf [www.axa-assistance.co.uk](http://www.axa-assistance.co.uk).

Unsere Website kann Hyperlinks und Daten zu Websites Dritter enthalten. Vorbehaltlich unserer Verantwortlichkeiten für die gemeinsame Datennutzung (siehe Abschnitt 3) haben wir keine Kontrolle über und sind nicht verantwortlich für die Datenschutzerklärungen und -praktiken Dritter.

#### **2.5 Direktmarketing**

Wenn Sie uns Ihre Einwilligung erteilen, senden wir Ihnen unter Umständen Mitteilungen (einschließlich E-Mail und SMS) über Produkte und Dienstleistungen, die von uns und Dritten angeboten werden und von denen wir glauben, dass sie für Sie von Interesse sind (z. B. weil sie andere Produkte und Dienstleistungen betreffen, die Sie gekauft haben oder an denen Sie Interesse gezeigt haben). Zu unseren Produkten und Dienstleistungen gehören die Kfz-Pannen- und Hausnotfallversicherungen und -dienstleistungen, Reiseversicherungen und Versicherungen, die die Zahlung einer Selbstbeteiligung im Rahmen eines anderen Versicherungsvertrags abdecken. Produkte und Dienstleistungen von Dritten können sich auf Autopannen oder Haushaltsnotfälle beziehen oder für solche Fälle ergänzende Leistungen umfassen wie Hauptuntersuchungen, Kfz-Inspektionen, Mietwagen, Reifen oder Hausnotrufdiensten.

Wenn Sie uns Ihre Zustimmung geben, können wir Ihre Daten auch mit Dritten für ihre Marketingzwecke teilen. Dazu kann gehören, dass Sie Ihren Namen, Ihre Telefonnummer,

Ihre E-Mail-Adresse und (falls relevant) Ihr Fahrzeugkennzeichen Unternehmen mitteilen, die verschiedene Dienste bei Haushaltsnotfällen oder Autopannen anbieten, damit diese Sie für Marketingzwecke kontaktieren können, zum Beispiel mit speziellen Angeboten. Zum Zeitpunkt dieser Erklärung gehört hierzu das Unternehmen Fixter, das Kfz-Hauptuntersuchungen und -Wartungen anbietet.

Diese Marketingaktivitäten (von uns oder Dritten) können beinhalten, dass Ihre Daten mit Daten aus öffentlichen Quellen abgeglichen werden, um Ihnen relevante, auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Kommunikationen zu senden. Dies kann beispielsweise die Verwendung Ihres Kfz-Kennzeichens und Ihrer Postleitzahl umfassen, um sie mit einer Behördendatenbank abzugleichen, die den Fälligkeitstermin einer Kfz-Hauptuntersuchung angibt, um Ihnen zu gegebener Zeit eine Marketingmitteilung über Ihre Kfz-Hauptuntersuchung zu senden.

Wenn Sie diesen Marketingaktivitäten nicht zustimmen, erhalten Sie möglicherweise weiterhin Feedbackanfragen, Umfragen und andere Kundenkontaktmitteilungen von uns – siehe Abschnitt 2.6.

Sie können Ihre Zustimmung zu diesen Marketingaktivitäten jederzeit widerrufen oder die Annahme von Feedbackanfragen und Umfragen über unsere Website (wenn Sie ein Website-Benutzerkonto bei uns haben) oder die Verwendung der Kontaktdaten in Abschnitt 9 unten ausschließen.

## 2.6 Weitere Erhebungen und Nutzungen Ihrer personenbezogenen Daten

Wir können Ihre personenbezogenen Daten auch wie folgt erheben und nutzen:

- Wir können die an uns gerichteten Anrufe für Zwecke der Archivierung, Schulung und Qualitätskontrolle aufzeichnen.
- Wir können **Umfragen** durchführen oder Sie um **Feedback** zu unseren Produkten und Dienstleistungen bitten und Sie zur Teilnahme an **Fokusgruppen** einladen. Wir verwenden Ihre Antworten und Beiträge zu diesen Zwecken zur Qualitätskontrolle und Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen.
- Wir führen **Sanktionsüberprüfungen** durch, unter anderem zum Schutz vor Betrug und Geldwäsche, und im Einklang mit behördlichen Anforderungen.
- Wir können **Audits von Dritten durchführen, die Ansprüche im Rahmen unserer Versicherungspolice bearbeiten** (siehe Abschnitt 3.4 unten). Dies kann die Überprüfung von Stichproben von personenbezogener Daten betreffen, die im Zusammenhang mit solchen Dienstleistungen verwendet werden.
- Wenn Sie sich mit uns in Verbindung setzen, zum Beispiel per E-Mail, telefonisch, per Post oder über unsere Website oder Social Media, speichern wir **Ihre Kontaktdaten und Ihre Kommunikation** zur Bearbeitung Ihrer Anfrage und machen Aufzeichnungen über die Kommunikation.
- Wir machen **Aufzeichnungen über unsere Aktivitäten und Dienstleistungen**, darunter Mitteilungen, die mit Ihnen ausgetauscht werden oder Sie betreffen.

- Wir können Ihre Daten verwenden, um **Beschwerden** über unsere Aktivitäten zu **bearbeiten** und potenzielle oder tatsächliche **rechtliche Schritte**, die sich aus solchen Beschwerden ergeben, zu bewerten und zu verwalten.
- Wir können einige Daten für **analytische Zwecke** verwenden und um uns dabei zu helfen, unsere Prozesse, Produkte und Dienstleistungen zu verbessern, zum Beispiel für die Ursachenanalyse von Beschwerden. Wir versuchen, für diese Zwecke anonyme Datensätze zu verwenden.
- Wir können **Ihre Einhaltung** unserer Vertragsbedingungen, der Nutzungsbedingungen der Website oder anderer Bedingungen, die für unsere Beziehung mit Ihnen relevant sind, **überprüfen und durchsetzen** oder uns um entsprechende Anfragen kümmern.
- Wir verwenden Ihre Daten möglicherweise, um **unseren gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen nachzukommen** (einschließlich derjenigen, die von Finanzaufsichtsbehörden auferlegt werden, oder um unsere gesetzlichen Rechte und die Rechte anderer Personen zu schützen und durchzusetzen.

## 2.7 Daten von Minderjährigen

Wir bieten Versicherungspolice oder Dienstleistungsverträge nicht absichtlich Personen im Alter von unter 18 Jahren an oder sammeln absichtlich personenbezogene Daten von diesen. Wir bemühen uns, einen Vertrag oder einen reinen Dienstleistungsvertrag zu kündigen, die Prämie oder Zahlung zurückzuerstatten und die Daten solcher Personen zu löschen, wenn ein Elternteil oder Erziehungsberechtigter uns mitteilt, dass in diesem Zusammenhang personenbezogene Daten von ihrem Kind erhoben wurden.

Einige Daten über Minderjährige können jedoch erhoben und in Verbindung mit einem Anspruch auf eine Richtlinie oder einer Bereitstellung eines Dienstes verwendet werden, beispielsweise wenn dies für die Umstände des Anspruchs oder der Bereitstellung von Diensten und der damit verbundenen Schwachstellen relevant ist (siehe Abschnitt 2.3).

## 3 Weitergabe Ihrer Daten und unsere Beziehung zu Dritten

### 3.1 Anbieter von Dienstleistungen für Sie

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten an Dienstleister weiter, um Ihre Ansprüche zu erfüllen und stellen Ihnen im Rahmen Ihrer Versicherungspolice oder Ihres Dienstleistungsvertrages Leistungen zur Verfügung, wie die Bereitstellung von Notfallhilfe oder Rettungsdiensten. Dazu gehören beispielsweise Anbieter, die Ihnen bei einem Motorausfall, Kesselservice oder Hausnotruf helfen. Wir teilen diesen Daten wie Ihren Namen, Ihre Anschrift oder Ihren Standort, das Fahrzeugkennzeichen, die Passagiernummer und andere Daten und Umstände des betreffenden Vorfalls mit. Zu diesen Daten können sensible personenbezogene Daten gehören, die für den von ihnen bereitgestellten Dienst relevant sind, z. B. die Gesundheit und Schadensanfälligkeit von Personen, die an einem relevanten Vorfall beteiligt sind. Wir bleiben in diesen Fällen dafür verantwortlich, wie unsere Anbieter Ihre Daten für diese Zwecke verwenden.

### **3.2 Geschäftspartner**

Daten über Ihre Forderungen und andere Korrespondenz mit Ihnen können unseren Geschäftspartnern, von denen Sie eine Police erworben haben (siehe Abschnitt 2.2 oben), zu deren Prüfungszwecken offengelegt werden.

### **3.3 Zahlungsdienstleister**

Alle Ihre Prämienzahlungen oder Servicegebühren, die nicht direkt mit der zahlenden Bank abgewickelt werden, werden über unseren Zahlungsdienstleister DataCash (ein Geschäftsbereich von MasterCard) abgewickelt. Sie können die Datenschutzerklärung des Zahlungsdienstleisters unter [www.mastercard.com/gateway/privacy/privacy.html](http://www.mastercard.com/gateway/privacy/privacy.html) einsehen. Wir werden Daten mit unserem Zahlungsdienstleister teilen, soweit dies für die Abwicklung Ihrer Zahlungen, die Erstattung solcher Zahlungen und die Bearbeitung von Beschwerden und Fragen in Bezug auf solche Zahlungen und Rückerstattungen erforderlich ist.

### **3.4 Bearbeiter von Ansprüchen Dritter**

Drittunternehmen können Ansprüche aus einigen unserer Versicherungspolice bearbeiten. Dazu gehören Arc Legal Assistance und Lawshield für unsere Rechtsschutzversicherung und Ryan Direct Group für unsere Schlüsselversicherung. Wo dies relevant ist, finden Sie weitere Informationen dazu in Ihrer Versicherungspolice. Diese Dritten erhalten Daten über Sie und Ihre Police direkt von unserem Geschäftspartner, der mit Ihnen den Versicherungsvertrag abgeschlossen hat (siehe Abschnitt 2.2 oben). Diese Unternehmen werden als Datenmitverantwortliche agieren, was bedeutet, dass sie entscheiden, wie sie Ihre Daten bei der Bearbeitung eines Anspruchs verwenden und welche zusätzlichen Daten sie möglicherweise von Ihnen benötigen, im Einklang mit ihren eigenen Datenschutzpraktiken. Im Allgemeinen haben wir keinen Zugriff auf die von diesen Dritten erfassten Daten, außer zu Prüfzwecken.

### **3.5 Weitere Unternehmen der weltweiten AXA Group**

Wir können einige Ihrer personenbezogenen Daten an andere Unternehmen der weltweiten AXA Group im Europäischen Wirtschaftsraum (der Europäischen Union sowie Norwegen, Liechtenstein und Island) und der Schweiz weitergeben, die uns bei bestimmten Dienstleistungen unterstützen, einschließlich Telefonverkauf unserer Versicherungsprodukte, Behandlung von Übernachtungsansprüchen, Anrufaufzeichnungen und Sanktionskontrollen. Diese Gruppenunternehmen handeln in unserem Auftrag, und wir sind weiterhin dafür verantwortlich, wie sie Ihre Daten für diese Zwecke verwenden.

Wir können Ihre Daten auch an andere Unternehmen der weltweiten AXA Group weitergeben, für Zwecke des Schadenmanagements, der Schadenanalyse (einschließlich der Vorhersage zukünftiger Schadenkosten), der Produkt-, Prozess- und Serviceverbesserung, Personalisierung von Produktangeboten und Betrugsvermeidung und -aufdeckung. Wir können die Daten auch für statistische Zwecke verwenden. Diese



Unternehmen sind nicht in der Lage, einzelne Nutzer anhand der von uns bereitgestellten Daten zu identifizieren.

### 3.6 Sonstige Angaben

Wir können Ihre personenbezogenen Daten auch an folgende Parteien weitergeben:

- **Justizbehörden oder Regulierungsbehörden.** Beispielsweise müssen wir der National Crime Agency (NCA) Einzelheiten über verdächtige Aktivitäten (zum Beispiel in Bezug auf Betrug oder Geldwäsche) mitteilen.
- Parteien, die sich mit laufenden oder anhängigen Gerichtsverfahren befassen oder uns bei der Begründung, Ausübung oder Verteidigung unserer Rechte unterstützen. Zum Beispiel können wir Daten mit unseren **rechtlichen oder anderen professionellen Beratern** teilen.
- **Parteien, mit denen Sie uns die Erlaubnis gegeben haben**, über Ihre Versicherungspolice oder Ihren Versicherungsfall **zu sprechen** (einschließlich anderer relevanter Personen im Rahmen einer Police).
- **Anbieter anderer Produkte und Dienstleistungen**, damit diese Ihnen Direktmarketing-Mitteilungen senden können, sofern Sie uns hierzu die Einwilligung gegeben haben – siehe Abschnitt 2.5 oben.
- **Andere Diensteanbieter**, zum Beispiel Anbieter von Datensicherungs- oder Technologiediensten.
- **Andere Parteien**, soweit Sie uns dazu die Einwilligung gegeben haben oder wenn wir hierzu die rechtliche Verpflichtung oder Erlaubnis haben.

### 3.7 Verbot des Verkaufs Ihrer personenbezogenen Daten

Wir werden Ihre personenbezogenen Daten nicht an Dritte verkaufen, abtreten, vermieten oder anderweitig darüber verfügen oder erlauben, dass Ihre Daten auf diese Weise von uns oder diesen oder in unserem Auftrag kommerziell genutzt werden.

## 4. Rechtliche Grundlage für die Verwendung Ihrer Daten

Gemäß dem Datenschutzvorschriften müssen wir die rechtlichen Grundlagen für die Erhebung, Nutzung und Weitergabe Ihrer Daten wie oben beschrieben ermitteln.

Folgendes gilt für unsere Tätigkeiten.

- Erhebung und Verwendung von Daten, die zur Erfüllung unseres Versicherungsvertrages oder eines Dienstleistungsvertrages mit Ihnen erforderlich sind, z. B. um eine Police zu verwalten, Ansprüche zu bearbeiten und entsprechende Dienstleistungen zu erbringen.
- Die Datenerhebung und -nutzung ist für die Erfüllung Ihres Versicherungsvertrages mit einem anderen Unternehmen erforderlich, um uns Hilfeleistungen oder Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen und/oder Ihre Ansprüche zu erfüllen, soweit diese von uns bearbeitet und betreut werden.
- Erhebung und Verwendung von Daten, die in unserem berechtigten Interesse sind, zum Beispiel zur Führung unserer Geschäfte, zur Abwicklung von Reklamationen, zur Erbringung von Dienstleistungen, zur Beantwortung von Anfragen, zur Führung von

Kommunikationsprotokollen, zur Bearbeitung von Beschwerden, zur Einhaltung unserer Bedingungen und zur Aufklärung von Betrugsfällen.

- Weitergabe von Daten im berechtigten Interesse des Dritten, der sie erhält, z. B. unserer Geschäftspartner, die uns auditieren, oder Dritter, die Ansprüche aus unseren Versicherungspolicen behandeln.
- Erhebung, Nutzung oder Weitergabe von Daten zur Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung, beispielsweise wenn die für uns zuständigen Aufsichts- oder Strafverfolgungsbehörden dies von uns verlangen.
- Wir erhalten die Einwilligung für Direktmarketing-Mitteilungen (siehe Abschnitt 2.5) und unter Umständen für die Weitergabe Ihrer Daten (siehe Abschnitt 3.6 oben).

Wenn wir sensible personenbezogene Daten, wie zum Beispiel Daten über Ihre Gesundheit, erfassen oder aufzeichnen, werden wir Ihre ausdrückliche Einwilligung zu ihrer Verwendung einholen, in der Regel zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie einen Anspruch geltend machen, es sei denn, unsere Verwendung dieser Daten ist für Sie oder eine andere Person von grundlegender Bedeutung, oder für die Begründung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

## **5. Internationale Datenübertragungen**

Wir verarbeiten Ihre Daten wie oben angegeben in Großbritannien sowie innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (der Europäischen Union sowie Norwegen, Liechtenstein und Island) und in der Schweiz, in dem das Datenschutzrecht ein ähnliches Schutzniveau bietet. Aus diesem Grund übermitteln wir Ihre Daten derzeit nicht in Länder ohne hinreichende Datenschutzvorschriften.

Wenn wir unsere Datenverarbeitungsanlagen oder Dienstleister verlegen oder Ihre Daten anderweitig an einen Ort außerhalb von Großbritannien, des Europäischen Wirtschaftsraums oder der Schweiz zu übertragen, stellen wir sicher, dass Ihre Daten ein ähnliches Schutzniveau erhalten wie nach dem britischen Datenschutzrecht.

## **6. Speicherung Ihrer Daten**

Wir speichern personenbezogene Daten nur so lange, wie es für die vorgenannten Zwecke erforderlich ist. Dies umfasst die Speicherung einiger personenbezogener Daten nach dem Ende unserer Beziehung mit Ihnen, z. B. zur Beilegung eventueller Streitigkeiten und für laufende oder anstehende Gerichtsverfahren, zur Führung von Aufzeichnungen unserer Dienstleistungen und zur Einhaltung unserer gesetzlichen Verpflichtungen und zur Verteidigung unserer Rechte. Sie haben das Recht, weitere Informationen über unsere Speicherfristen zu verlangen. Bitte nutzen Sie die Kontaktdaten unter Punkt 9, wenn Sie eine solche Anfrage an uns richten möchten.

## **7. Sicherheit Ihrer Daten**

Wir überprüfen regelmäßig die technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen, die wir in unseren Informations- und Kommunikationssystemen

implementiert haben, um den Verlust, Missbrauch oder die unbefugte Änderung Ihrer personenbezogenen Daten zu verhindern.

Kommunikationen, die über unsere Website oder über E-Mail oder Social Media gesendet werden, nutzen das Internet, ein öffentlich gehostetes Netzwerk. Obwohl wir Sicherheitsmaßnahmen für unsere Systeme implementieren, besteht dennoch das Risiko, dass von Ihnen zur Verfügung gestellte personenbezogene Daten von anderen Personen abgefangen und verschlüsselte Daten entschlüsselt werden können. Weitere Informationen zu Sicherheitsmaßnahmen, die wir für Kommunikationen verwenden, die per E-Mail oder über unsere Website gesendet werden, sind auf Anfrage erhältlich. Bitte verwenden Sie die Kontaktdaten in Abschnitt 9 unten.

Sie sind selbst dafür verantwortlich, das Passwort, das Sie für den Zugriff auf unsere Website verwenden, vertraulich zu behandeln. Wir werden Sie nicht nach Ihrem Passwort fragen, außer wenn Sie sich auf unserer Website einloggen.

## **8. Ihre gesetzlichen Rechte**

In Übereinstimmung mit den Datenschutzgesetzen haben Sie folgende Rechte:

- Eine Kopie der personenbezogenen Daten, die wir über Sie haben, zusammen mit anderen Daten darüber, wie wir sie verarbeiten, zu erhalten
- Die Berichtigung fehlerhafter Daten zu verlangen und unter bestimmten Umständen zu verlangen, dass wir Ihre Daten löschen oder die Nutzung einschränken und können auch ansonsten unserer Verarbeitung Ihrer Daten für Direktmarketing-Zwecke oder aus Gründen Ihrer besonderen Situation widersprechen
- Eine Kopie Ihrer uns zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten (in einem maschinenlesbaren Format) zu erhalten, wenn wir solche Daten auf Grund Ihrer Einwilligung elektronisch verarbeiten oder es für die Erfüllung unseres Vertrags mit Ihnen notwendig ist (siehe Abschnitt 4 oben). Solche Daten können an einen anderen Datenverantwortlichen (wie einen anderen Versicherer) übermittelt werden
  - Bei der Datenschutzbehörde eine Beschwerde über unsere Verarbeitung Ihrer Daten einzureichen Weitere Informationen dazu finden Sie auf den Internetseiten der jeweils zuständigen Behörde.
- Alle Einwilligungen, die Sie bezüglich der Verwendung Ihrer Daten gegeben haben, jederzeit zu widerrufen. Dazu gehört auch die Einwilligung zum Empfang von Direktmarketing-Mitteilungen (siehe Abschnitt 2.5 und Abschnitt 4).

Beachten Sie, dass es für diese Rechte gewisse Einschränkungen und Ausnahmen gibt, die wir je nach Umständen anwenden können.

Bitte verwenden Sie die Kontaktdaten unter Abschnitt 9 unten, um uns Anfragen zur Ausübung dieser Rechte (unter Angabe Ihrer Anfrage) zu senden, oder wenn Sie weitere Informationen über sie wünschen.

## 9. Unsere Kontaktdaten

Datenschutzbeauftragter  
AXA Assistance (UK) Limited/Inter Partner Assistance S.A. (UK Branch)  
The Quadrangle  
106-118 Station Road  
Redhill, Surrey  
RH1 1PR Großbritannien

E-Mail: [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)

## 10. Weitere Hinweise und Bedingungen

- Unsere Cookie-Richtlinie, die auf [www.axa-assistance.co.uk](http://www.axa-assistance.co.uk) abrufbar ist, enthält Informationen über die Verwendung von Cookies auf unserer Website. Wir werden Sie außerdem bitten, der Verwendung von Cookies in Übereinstimmung mit den Richtlinien zuzustimmen, wenn Sie unsere Website zum ersten Mal besuchen.
- Unsere Nutzungsbedingungen für diese Website, ebenfalls auf [www.axa-assistance.co.uk](http://www.axa-assistance.co.uk) abrufbar.
- Bedingungen in Bezug auf Ihre Versicherungspolice oder einen Dienstleistungsvertrag mit uns (falls zutreffend), die von uns auf dieser Website oder von unserem Geschäftspartner, von dem Sie Ihre Police erhalten haben, gesondert zur Verfügung gestellt werden.