



Aviso de privacidad

El presente aviso de privacidad describe cómo AXA Assistance (Reino Unido) Limited e Inter Partner Assistance S.A. (filial del Reino Unido) (también referida como "nosotros" o "nuestro") emplea los datos personales relativos a los titulares de nuestras pólizas, usuarios de servicios y personas relacionadas, y de otros solicitantes y usuarios de nuestra web ("usted").

Este aviso puede estar sujeto a modificaciones en cualquier momento, y en tal caso publicaríamos la nueva versión en nuestra web. Última actualización de este aviso: 5 de diciembre de 2017.

Este aviso se divide en 10 secciones:

1. Quiénes somos
2. Qué información recopilamos (y de dónde la obtenemos) y cómo la usamos
3. Con quién compartimos su información y nuestra relación con terceros
4. Base legal para el uso de su información
5. Transferencia internacional de datos
6. Conservación de sus datos
7. Seguridad de su información
8. Sus derechos, incluido el de acceder a una copia de los datos que conservamos
9. Nuestros datos de contacto
10. Noticias y términos relacionados

1. Quiénes somos

AXA Assistance (Reino Unido) Limited ("AXA Assistance") e Inter Partner Assistance SA ("IPA") forman ambas parte del worldwide AXA Group. Nuestra página web es www.axa-assistance.co.uk. Ofrecemos pólizas de seguro y contratos de solo servicio, proporcionando asistencia en casos de avería de vehículos, accidentes en el hogar o mantenimiento de calderas.

IPA reasegura nuestras pólizas de seguro. Se trata de una entidad belga, pero es la filial del Reino Unido la que utiliza sus datos de la manera descrita en el presente aviso de privacidad. AXA Assistance es una compañía del Reino Unido que ofrece contratos de solo servicio (en caso de necesitar asistencia y no contar con una póliza de seguro).

AXA Assistance también tramita partes de siniestros y proporciona asistencia bajo pólizas y contratos de solo servicio, como también tramita partes bajo determinadas pólizas suscritas con otras aseguradoras.

Para llevar a cabo estas actividades, tanto AXA Assistance como IPA actúan como responsables del uso y gestión de sus datos (a tenor de lo que se describe en este aviso de privacidad).

Hemos designado a un responsable de protección de datos para que supervise el uso de sus datos personales por parte de AXA Assistance e IPA. Si tiene alguna duda acerca del procesamiento de sus datos por nuestra parte o desea hacer valer sus derechos en esta materia, contacte con el responsable de protección de datos (véase la sección 8). Los datos de contacto del responsable de protección de datos se detallan en la sección 9.

2. Qué información recopilamos y cómo la usamos

2.1 Adquisición de seguros o servicios directamente con nosotros

Puede obtener un presupuesto y adquirir nuestros seguros y servicios a través de la página web o por teléfono. Le solicitaremos la información necesaria para realizar el presupuesto y establecer y administrar su póliza o contrato de solo servicio.

Dicha información incluye:

- Nombre (del titular de la póliza o usuario del servicio y de cualquier otra persona que pueda beneficiarse de la correspondiente reclamación o servicios)
- Nombre de usuario y contraseña de la cuenta del sitio web (que podrá crear con el fin de obtener presupuesto o adquirir un seguro o servicio)
- Dirección y datos de contacto, incluida una dirección de correo electrónico
- Nivel de cobertura y datos de la póliza (para pólizas de seguro)
- Datos de su contrato, incluidos los servicios que incluye (para contratos de solo servicio)
- Otros datos indicados en formularios de solicitud, como la matrícula, marca y modelo del vehículo o marca y modelo de la caldera
- Datos de pago, como los datos bancarios y tarjetas de crédito.

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

Si adquiere servicios de pago por uso, recopilaremos asimismo los datos necesarios para proporcionarle la asistencia correspondiente (véase la sección 2.3).

Si nos proporciona datos de otras personas (como los interesados de una póliza o contrato), asegúrese de comunicarles que usaremos los mismos con los fines de la póliza de seguro o servicio en cuestión, y de remitirles a este aviso de privacidad para su consulta.

Si no nos proporciona dicha información, puede que no estemos en disposición de ofrecerle la póliza de seguro o servicio en cuestión.

2.2 Adquisición de seguros a través de nuestros socios colaboradores

Puede adquirir nuestros seguros a través de alguno de nuestros socios colaboradores (por ejemplo, como complemento a otro seguro que adquiera con ellos). También puede adquirir una póliza suscrita por nuestro socio colaborador, pero cuyas reclamaciones procesemos y resolvamos nosotros (véase la sección 2.3).

En estos casos, nuestro socio colaborador recopilará y compartirá con nosotros algunos datos suyos para que suscribamos y administremos su póliza (cuando seamos los aseguradores) y le prestemos los servicios correspondientes en caso de dar parte de un siniestro. Dicha información incluye:

- Nombre (del titular de la póliza y de cualquier persona incluida en la póliza)
- Dirección y datos de contacto
- Nivel de cobertura y datos de la póliza
- Datos del vehículo, como el número de matrícula (para pólizas de seguro de automóviles)
- Datos bancarios para los pagos de reclamaciones, reembolsos e inspecciones de pólizas.

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

Véase también la sección 2.5.

2.3 Dar parte de un siniestro o solicitar un servicio

Puede ponerse en contacto con nosotros por teléfono o a través de nuestra página web para:

- dar parte de un siniestro bajo su póliza de seguro,
- solicitar un servicio específico incluido en un contrato de solo servicio existente
- o solicitar un servicio de pago por uso (y suscribir un nuevo contrato de solo servicio bajo la sección 2.2 precedente).

También puede consultarnos acerca de dichos partes o servicios.

En caso de contactar con nosotros por estos medios (u otros, pero por motivos similares), solicitaremos que nos indique la información adicional necesaria para resolver su consulta, verificar y tramitar su reclamación o solicitud de servicio, y si procede, para liquidar dicha reclamación y prestarle nuestro servicio. Esto incluye que nuestros proveedores puedan responder y ocuparse de los hechos habilitantes para la liquidación de su reclamo o prestación de los servicios.

Si ha adquirido nuestro seguro a través de uno de nuestros socios colaboradores o si tramitamos un parte bajo una póliza suscrita por estos (véase la sección 2.2

precedente), nuestro servicio de tramitación puede usar la marca de dicho socio a la hora de gestionar su solicitud. No obstante, la información recopilada será usada por nosotros (no por nuestros socios colaboradores) con estos fines.

En cualquier caso, los datos recopilados incluirán:

- Nombre y datos de la póliza o contrato
- Información acerca del parte o servicio solicitado, incluidas las circunstancias que lo rodean, la asistencia requerida y la información contenida en cualquier documento relacionado que nos haya proporcionado.

Pueden incluir datos confidenciales y demás información de carácter sensible. Por ejemplo, podremos necesitar información acerca de su salud o enfermedad, de las personas que dependen de usted y de los beneficiarios de nuestro servicio o asistencia, y demás datos sensibles acerca de las circunstancias del parte o solicitud. Esta información se recopila para poder tramitar su parte y proporcionarle los servicios correspondientes. Véase también la sección 4.

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

Si nos proporciona datos de otras personas, asegúrese de comunicarles que usaremos dichos datos con los fines de reclamar el seguro o solicitar un servicio, y de remitirles a este aviso de privacidad para su consulta.

Las llamadas realizadas a nuestros servicios de atención al cliente podrán ser grabadas, y podremos mantener registro de nuestras comunicaciones con usted y de cualquier medida que tomemos para liquidar su reclamación y prestarle nuestros servicios. Véase la sección 2.5 para obtener más información al respecto.

2.4 Otros usos de nuestra página web y redes sociales

Podemos recopilar otros datos personales de los usuarios de nuestra página web o cuentas de redes sociales, como sus consultas, participaciones en concursos u otras actividades que organicemos en este contexto. Podremos usar dichos datos para resolver su consulta o administrar los concursos o actividades en cuestión.

Tenga en cuenta que la información proporcionada a través de redes sociales podrá también ser usada y almacenada por el proveedor en virtud de sus propios términos y políticas.

También podremos usar cookies o tecnologías similares para recopilar información sobre el uso de la web, incluida su dirección IP, ubicación geográfica, tipo y versión del navegador, sistema operativo, fuentes de referencia, duración de la visita, visualizaciones de páginas y rutas de navegación. No obstante, no es nuestro propósito relacionar esta información con usted como individuo ni combinarla con otros datos

relacionados con su persona. Para más información, le remitimos a nuestra [Política de cookies](#) en www.axa-assistance.co.uk.

Nuestra web puede incluir hipervínculos y datos de páginas de terceros. Nos atenemos a nuestra responsabilidad de compartir sus datos (véase la sección 3), pero no tenemos control ni somos responsables de las prácticas y políticas de privacidad de terceros.

2.5 Marketing directo

Si accede a ello, podremos enviarle información (también por correo electrónico y SMS) acerca de productos y servicios, nuestros o de terceros, que consideremos puedan interesarle (por ejemplo, relacionados con otros productos en los que haya mostrado interés o haya adquirido). Nuestros productos y servicios incluyen seguros y servicios de avería de vehículos y accidentes del hogar, seguros de viajes o que cubran el pago de una franquicia correspondiente a otra póliza. Los productos y servicios de terceros pueden ser de avería de vehículos o accidentes del hogar, o de pago por uso complementarios a ellos, como los servicios de ITV, mantenimiento, alquiler o neumáticos para vehículos y de asistencia en caso de emergencia en el hogar.

Si accede a ello, también podremos compartir sus datos con terceros para fines de marketing. Podremos compartir su nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico, y si procede, número de matrícula con empresas que ofrezcan productos y servicios de avería de vehículos o accidentes del hogar, para que contacten con usted con fines de marketing y ofertas especiales. A la fecha de este aviso, dichas empresas incluyen a Fixter, dedicada al servicio de ITV y mantenimiento de vehículos.

Estas actividades de marketing (nuestras o de terceros) pueden incluir la verificación de sus datos con información de fuentes públicas, a fin de enviarle comunicaciones pertinentes a la medida de sus necesidades. Por ejemplo, usar su número de matrícula y código postal para comprobar en las bases de datos oficiales la fecha en que su vehículo debe pasar la ITV, con el fin de enviarle información publicitaria acerca de los servicios de ITV y la hora prevista.

Si no accede a ninguna de estas actividades, podrá seguir recibiendo de nuestra parte encuestas de opinión y demás comunicaciones. Véase la sección 2.6.

Podrá retirar su consentimiento a dichas actividades de marketing en cualquier momento y optar por dejar de recibir encuestas de opinión a través de nuestra web (si dispone de una cuenta electrónica con nosotros) o de los datos de contacto indicados en la sección 9.

2.6 Otros casos de recopilación y uso de sus datos personales

También podremos recopilar y usar sus datos como sigue.

- Podremos **grabar las llamadas** que nos haga a fin de mantener registros al respecto, para tareas formativas y actividades de control de calidad.

- Podremos llevar a cabo **encuestas** o pedirle su **opinión** acerca de nuestros productos y servicios e invitarle a formar parte de **grupos focales**. Usaremos sus respuestas y contribuciones para el control de calidad y la mejora de nuestros productos y servicios.
- **Verificamos las sanciones**, también para prevenir el fraude y blanqueo de capitales, en virtud de las leyes vigentes.
- Podremos realizar **auditorías de los terceros que tramiten sus reclamaciones** bajo nuestras pólizas (véase la sección 3.4), pudiendo revisar muestras de sus datos personales en relación con tales servicios.
- Si se pone en contacto con nosotros, por ejemplo a través del correo electrónico, teléfono, correo postal, página web o redes sociales, podemos conservar sus **datos de contacto y comunicaciones** con el fin de tramitar su consulta y mantener registros al respecto.
- Mantenemos **registro de nuestras actividades y servicios**, que pueden incluir el intercambio de comunicaciones con usted o referentes a usted.
- Podremos usar sus datos para **tramitar quejas** acerca de nuestra actividad, y para evaluar y gestionar cualquier **acción legal** potencial o real suscitada por dichas quejas.
- Podremos usar algunos de sus datos con **fines analíticos** o para ayudarnos a mejorar nuestros procesos, productos y servicios, como los análisis de causa de las quejas. Solo usamos grupos de datos anónimos con estos fines.
- Podremos **revisar y hacer cumplir** los términos de nuestras pólizas, páginas web u otros que impliquen una relación con usted y resolver consultas al respecto.
- Podremos usar sus datos para **cumplir con nuestras obligaciones legales** (incluidas las impuestas por la autoridad financiera competente) o para proteger y hacer valer nuestros derechos legales y los de otras personas.

2.7. Datos de menores

A propósito no ofrecemos pólizas de seguro, ni contratos de solo servicio, ni recopilamos datos personales de menores de 18 años. Podremos cancelar una póliza o contrato de solo servicio, reembolsar la prima o pago y eliminar los datos de tales personas cuando un progenitor o tutor nos notifique que se han obtenido datos personales de sus hijos en este contexto.

No obstante, podremos recopilar y usar determinada información acerca de sus hijos en relación a un parte de siniestro o prestación de servicio cuando, por ejemplo, sea pertinente por las circunstancias y las lesiones asociadas (véase la sección 2.3 precedente).

3. Con quién compartimos su información y nuestra relación con terceros

3.1 Proveedores de servicios

Compartimos sus datos personales con proveedores con el fin de liquidar reclamaciones y prestar servicios, como la asistencia en caso de emergencia o el rescate, bajo su póliza de seguro o contrato de solo servicio. Incluye, por ejemplo, a proveedores que vayan a asistirle en caso de avería de su vehículo, mantenimiento de la caldera o accidente en el hogar. Compartiremos datos como su nombre, dirección o localización, número de matrícula, número de pasajeros, marca y modelo de la caldera, y demás información y circunstancias que rodeen al incidente. Dichos datos pueden incluir información confidencial relativa al servicio prestado, como la salud o enfermedades de las personas relacionadas con el incidente en cuestión. Somos responsables del modo en que nuestros proveedores usan sus datos con estos fines.

3.2 Socios colaboradores

Podremos revelar información acerca de sus partes de siniestro y demás correspondencia con usted, a los socios colaboradores con los que haya adquirido una póliza (véase la sección 2.2 precedente) con fines de auditoría.

3.3 Proveedores de servicios de pago

Todo pago de primas o cuotas de servicio realizados por otro medio que no sean domiciliaciones que resolvamos directamente con el banco pagador, serán tramitados a través de nuestro proveedor de servicios de pago DataCash (división de MasterCard). Puede consultar la política de privacidad de nuestro proveedor de servicios de pago en www.mastercard.com/gateway/privacy/privacy.html. Compartiremos con nuestro proveedor toda la información que sea necesaria para procesar sus pagos, reembolsarle y tramitar sus quejas y consultas relacionadas con dichos pagos y reembolsos.

3.4 Tramitación de partes por terceros

Determinadas terceras empresas podrán tramitar sus partes de siniestro bajo algunas de nuestras pólizas de seguro. Ello incluye a Arc Legal Assistance y Lawshield para nuestra póliza de seguro de gastos legales y a Ryan Direct Group para la de cobertura de llaves. Si procede, hallará más información al respecto en la documentación de su póliza. Obtendrán la información acerca de usted y su póliza directamente del socio colaborador que se la vendió (véase la sección 2.2 precedente). Estas empresas también actúan como responsables de datos, lo que significa que deciden cómo usarlos a la hora de tramitar un parte y qué información adicional necesitan sobre usted, de acuerdo con sus propias prácticas en materia de protección de datos. Generalmente no tenemos acceso a los datos que recopilan, salvo con fines de auditoría.

3.5 Otras compañías del Grupo AXA en todo el mundo

Podremos compartir ciertos datos suyos con otras compañías dentro del Grupo AXA en todo el mundo localizadas en el Espacio Económico Europeo (la Unión Europea más Noruega, Liechtenstein e Islandia) y Suiza, que nos presten determinados servicios, incluida la venta por teléfono de nuestros seguros, tramitación de partes durante la noche, grabación de llamadas y verificación de sanciones. Tales entidades del grupo

actúan en nuestro nombre y somos responsables del uso que hagan de sus datos con estos fines.

También podremos compartir sus datos con otras compañías dentro del worldwide AXA Group con el fin de gestionar los costes de las reclamaciones, analizarlas (para predecir los costes de futuras reclamaciones, por ejemplo), mejorar los productos, procesos y servicios, personalizar la oferta y prevenir y detectar el fraude. También podremos usar los datos con fines estadísticos. Dichas compañías no podrán identificar a ningún usuario individual a partir de la información que les administremos.

3.6 Otras divulgaciones

También podemos revelar sus datos personales a las siguientes partes.

- **Autoridades legales y órganos reguladores** Por ejemplo, estamos obligados a informar con detalle de cualquier actividad sospechosa (como las relacionadas con el fraude o blanqueo de capitales) a la National Crime Agency (NCA).
- Las partes implicadas en procedimientos legales actuales o potenciales, o que nos ayuden a constituir, ejercer o defender nuestros derechos. Por ejemplo, podremos compartir información con nuestros **asesores y demás profesionales legales**.
- **Las partes con las que nos haya autorizado a comunicarnos** acerca de su póliza o reclamación de seguro (incluyendo a las demás personas implicadas bajo una póliza).
- **Los proveedores de otros productos y servicios**, para que le envíen publicidad de marketing directo, siempre que haya accedido a ello (véase la sección 2.5 precedente).
- **Otros proveedores de servicios** que, por ejemplo, nos proporcionen copias de seguridad o servicios tecnológicos.
- **Otras partes**, si ha accedido a ello o la legislación nos obliga o lo permite.

3.7 Prohibición de vender sus datos personales

No vendemos, cedemos, alquilamos o ponemos a disposición de terceros sus datos personales, ni permitimos que sean explotados comercialmente por nosotros o ellos o en nuestro nombre.

4. Base legal para el uso de su información

Las leyes de protección de datos requieren que indiquemos la base legal para la recopilación, uso y revelación de sus datos previamente descritos. Se aplica la siguiente base legal a nuestras actividades.

- La recopilación y uso de los datos que sean necesarios para cumplir con nuestro contrato de seguro o solo servicio, por ejemplo para administrar la póliza, tramitar sus partes y proporcionarle los servicios pertinentes.
- La recopilación y uso de los datos necesarios para cumplir con su contrato de seguro con otra compañía, permitiéndonos proporcionarle asistencia o servicios y/o liquidar reclamaciones, cuando dichos beneficios sean procesados y resueltos por nosotros.

- La recopilación y uso de los datos necesarios para nuestros intereses legítimos, como la gestión de nuestro negocio, tramitar partes, prestar servicios, responder a consultas, mantener registros de las comunicaciones, gestionar quejas, hacer cumplir nuestros términos e investigar el fraude.
- La revelación de datos en los intereses legítimos del tercero que los recibe, como los socios colaboradores que nos auditan o tramitan los partes bajo nuestras pólizas de seguro.
- La recopilación, uso o revelación de datos por imperativo legal, por ejemplo, cuando así lo requiera nuestra entidad reguladora o autoridad legal competente.
- Obtener su consentimiento para enviarle comunicaciones de marketing directo (véase la sección 2.5), y en algunos casos, para revelar sus datos (sección 3.6).

En caso de recopilar o grabar datos confidenciales, por ejemplo, acerca de su salud, solicitaremos su permiso explícito para usarlos, normalmente en el momento de dar parte de un siniestro, salvo que su uso sea de importancia vital para usted u otra persona, o para la constitución, ejercicio o defensa de acciones legales.

5. Transferencia internacional de datos

Recopilamos, usamos y compartimos su información tal y como se describe anteriormente dentro del Reino Unido y el Espacio Económico Europeo (la Unión Europea más Noruega, Liechtenstein e Islandia) y Suiza, donde la legislación proporciona un nivel similar de protección de los datos personales. Por ello actualmente no transferimos sus datos a países que no dispongan de unas leyes de protección de datos adecuadas.

Si decidimos cambiar la sede de nuestras instalaciones de procesamiento de datos o cambiar de proveedores de servicios, o transferir de otro modo sus datos fuera del Reino Unido, el Espacio Económico Europeo y Suiza, nos aseguraremos de proporcionarles un nivel similar de protección al requerido por la legislación del Reino Unido.

6. Conservación de sus datos

Conservaremos sus datos personales durante el tiempo que sea necesario con los fines correspondientes anteriormente descritos. Esto incluye la conservación de determinados datos personales más allá de nuestra relación contractual, por ejemplo para resolver cualquier disputa o procedimiento legal potencial o en curso, mantener registros de nuestros servicios, cumplir con nuestras obligaciones legales y defender nuestros derechos. Tiene derecho a solicitar más información acerca de los plazos de conservación. Para solicitar dicha información, le remitimos a los datos de contacto de la sección 9.

7. Seguridad de su información

Revisamos regularmente las medidas de seguridad técnicas y organizativas que implementamos en nuestros sistemas de información y comunicación con el fin de evitar la pérdida, uso indebido o alteración no autorizada de sus datos personales.

Las comunicaciones que se le envían a través de nuestra web, por correo electrónico o mediante las redes sociales, dependen de Internet, una red de alojamiento pública. Así, aunque apliquemos medidas de seguridad en nuestros sistemas, hay riesgo de que la información personal que nos proporciona sea interceptada por otros y de que cualquier dato encriptado sea descriptado. Hay disponible bajo demanda más información acerca de las medidas de seguridad que aplicamos a las comunicaciones enviadas por correo electrónico o a través de nuestra web (véanse los datos de contacto en la sección 9).

Usted es responsable de mantener en secreto la contraseña que utiliza para acceder a nuestra web. No le pediremos dicha contraseña, salvo para iniciar sesión en la página.

8. Sus derechos

En virtud de la legislación vigente sobre protección de datos, tiene derecho a:

- obtener copia de los datos personales que tengamos sobre usted, además de la información de cómo los procesamos;
- solicitar la rectificación de los datos inexactos, y si procede, su eliminación, o a restringir el uso que les damos y rechazar su procesamiento con fines de marketing directo o por las circunstancias de su situación particular;
- recibir copia (en formato legible mecánicamente) de los datos personales que nos haya proporcionado, cuando los hayamos procesado electrónicamente con su consentimiento o sean necesarios para cumplir nuestro contrato con usted (véase la sección 4 precedente). Tales datos pueden ser transmitidos a otro responsable de datos (como otra compañía de seguros);
- dar queja acerca del modo en que usamos sus datos a la Oficina del Comisionado de Información del Reino Unido. Para obtener más información acerca de cómo hacerlo, visite www.ico.org.uk;
- retractarse de cualquier consentimiento que nos haya proporcionado en relación al uso de sus datos, en cualquier momento. Ello incluye los consentimientos dados para recibir comunicaciones de marketing directo (véase la sección 2.5 y 4 precedentes).

Tenga en cuenta que existen ciertas limitaciones y excepciones a estos derechos que podremos aplicar en determinadas circunstancias.

Para solicitar el ejercicio de estos derechos, póngase en contacto con nosotros a través de los datos indicados en la sección 9 (especificando lo que solicita), o si desea obtener más información al respecto.

9. Nuestros datos de contacto

Responsable de protección de datos

AXA Assistance (Reino Unido) Limited/Inter Partner Assistance S.A. (filial del Reino Unido)

The Quadrangle
106-118 Station Road
Redhill, Surrey
RH1 1PR

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

10. Noticias y términos relacionados

- Nuestra Política de cookies, disponible en www.axa-assistance.co.uk, proporciona información acerca del uso de cookies en nuestra página web. Le solicitaremos su consentimiento para el uso de cookies, según los términos de dicha política, cuando visite nuestra web por primera vez.
- Nuestras Condiciones de uso de esta página web también están disponibles en www.axa-assistance.co.uk.
- Los términos relativos a su póliza de seguro o contrato de solo servicio con nosotros (lo que proceda) se facilitarán por separado en esta página web o a través de los socios colaboradores con los que haya adquirido su póliza.