

Aegon privacy statement

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens



Aegon privacy statement

In dit privacy statement beschrijven wij hoe wij met persoonsgegevens omgaan. U kunt erop rekenen dat wij dit zorgvuldig doen. Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met onder meer de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (Gedragscode). In de Gedragscode zijn de regels van de AVG uitgewerkt in specifieke regels voor verzekeraars. U kunt hierover mee lezen op [Verbondvanverzekeraars.nl](https://www.verbondvanverzekeraars.nl).

Als er wijzigingen zijn in de manier waarop we met uw gegevens omgaan kunnen we ons privacy statement aanpassen en informeren wij u daarover via onze website of app.



Wanneer is dit privacy statement van toepassing?

Dit privacy statement is van toepassing op alle persoonsgegevens die Aegon van u verwerkt als u klant bent, als u onze website of apps gebruikt of onze klantenservice belt. Dit statement geldt ook als u een (product)aanvraag bij ons deed en geen klant werd. Aegon verwerkt ook gegevens van personen die geen klant zijn van Aegon. Lees hieronder meer:

Als uw werkgever klant is bij Aegon

Heeft uw werkgever een pensioenovereenkomst bij Aegon? Dan is dit privacy statement op u van toepassing.

Begunstigde of benadeelde

Bent u begunstigde of benadeelde? Dan geldt dit privacy statement voor u. Bijvoorbeeld als u benadeelde bent in een letselschade-zaak of bij een auto-ongeval.

Bedrijven

Bij onze zakelijke dienstverlening kunnen wij gegevens verwerken van contactpersonen, aandeelhouders, of UBO's van een bedrijf. Een UBO is een uiteindelijke belanghebbende van een rechtspersoon, die via het houden van aandelen, stemrechten of eigendomsbelang een bepaalde zeggenschap in de rechtspersoon heeft. Op grond van de wet (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme) moeten wij vaststellen wie UBO's van onze zakelijke klanten zijn. In deze gevallen is ons privacy statement van toepassing. Meer informatie hierover vindt u op de [website van de AFM](#).

Cookies

Wanneer u de Aegon-website bezoekt of een Aegon-app gebruikt, verwerken wij een aantal gegevens van u om de functionaliteiten van deze online diensten te bieden en deze technisch te beheren. Ook kunnen wij u gepersonaliseerde advertenties laten zien, als u uw toestemming daarvoor gaf. De verwerking van uw gegevens hangt af van uw instellingen. Dit is verder uitgewerkt in het [cookiestatement](#).



Specifiek privacy statement

Het kan zijn dat we een specifiek privacy statement hebben voor bepaalde producten en diensten. We geven dat dan duidelijk aan. Bent u (ook) klant van Knab? Dan geldt voor u het [privacy statement van Knab](#).



Wie is verantwoordelijk voor uw persoonsgegevens?

Aegon Nederland N.V. (hierna: "Aegon") is verantwoordelijk voor het zorgvuldig verwerken van uw persoonsgegevens voor deze dochterbedrijven:

Aegon Administratie B.V., Aegon Administratieve Dienstverlening B.V., Aegon Bank N.V. (met uitzondering van het label Knab), Aegon Schadeverzekering N.V., Aegon Levensverzekering N.V., Aegon Spaarkas N.V., Aegon Advies B.V., Aegon Bemiddeling B.V., Aegon Hypotheken B.V. en Aegon Cappital B.V., Optas Pensioenen B.V..

Aegon heeft een interne [functionaris gegevens-bescherming \(fg@aegon.nl\)](#). Deze ziet erop toe dat de verwerking van persoonsgegevens binnen Aegon in overeenstemming is met de AVG.

Andere verantwoordelijken

Sloot uw werkgever of een bemiddelaar een product voor u bij ons af? Dan verwerken deze partijen ook uw persoonsgegevens. Zij zijn in dat geval zelf verantwoordelijk voor uw persoonsgegevens. Hoe ze dit doen, kunt u aan hen vragen.



Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zeggen iets over u. Denk aan uw naam en geboortedatum maar ook aan uw burgerservicenummer (BSN) of het IP-adres van uw computer. Sommige persoonsgegevens zijn bijzondere persoonsgegevens, zoals gezondheidsgegevens of strafrechtelijke gegevens. Deze bijzondere gegevens mogen wij alleen verwerken als de wet ons dat toelaat of als wij ze nodig hebben voor de overeenkomst met u.

Wat is verwerken?

In dit privacy statement leest u vaak het woord 'verwerken'. Hieronder verstaan wij onder andere het verzamelen en gebruiken van uw gegevens. Denk aan het vastleggen, opvragen, doorsturen, analyseren als ook wissen en vernietigen van persoonsgegevens.



Welke persoonsgegevens verwerken wij en hoe komen wij aan uw gegevens?

In de meeste gevallen ontvangen wij persoonsgegevens van uzelf als u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen. Welke gegevens wij van u ontvangen, is afhankelijk van het product of de dienst. U vindt ze op het (online) aanvraagformulier.

Ook kunnen wij via uw adviseur, bemiddelaar of werkgever gegevens ontvangen. Uw bemiddelaar kan namelijk voor u een product of offerte aanvragen. En een werkgever kan ervoor kiezen om zijn pensioenovereenkomst met u bij ons, als pensioenuitvoerder, onder te brengen.

Wij verwerken voor sommige producten ook bijzondere gegevens zoals gezondheidsgegevens. Hierbij kunt u denken aan een arbeidsongeschiktheidsverzekering of een overlijdensrisicoverzekering. Ook verwerken wij soms strafrechtelijke gegevens voor het beoordelen van een aanvraag van een verzekering of voor het afhandelen van een claim.

Meer informatie over de gegevens die wij van u ontvangen

Als u contact met ons opneemt via de website of het contactformulier verwerken wij onder meer uw naam, geslacht, adres, e-mailadres en telefoonnummer. Wij verzamelen meer persoonsgegevens van u om een offerte uit te brengen, een overeenkomst met u te sluiten of een claim te behandelen. Welke gegevens wij nodig hebben, ziet u op het (online) aanvraagformulier. Denk aan uw geboortedatum, rekeningnummer, kenteken, financiële gegevens voor een hypotheek of bankproduct of gegevens over uw gezondheid. Voor sommige producten, zoals bankproducten, levensverzekeringen, pensioen- en inkomensverzekeringen, hebben we ook uw BSN nodig. Het BSN verwerken we alleen als dat wettelijk is toegestaan. Als u gebruikmaakt van MijnAegon, verwerken wij ook de inloggegevens van uw account.

Als u bij het bezoek van de website of app ervoor kiest cookies te laten plaatsen, dan verwerken wij gegevens van u om u relevante informatie en advertenties te laten zien. Meer informatie hierover leest u onder '[Marketing](#)' en in ons [cookiestatement](#).

Om witwassen en financieren van terrorisme te voorkomen en te bestrijden, moeten wij bepaalde persoonsgegevens van u vastleggen en controleren. Zo moeten wij op basis van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) uw identiteit vaststellen en op juistheid verifiëren. Wij vragen u daarom altijd om u te identificeren. Bovendien moeten wij controleren of u voorkomt op nationale en internationale risico- en sanctielijsten.

Gegevens van u die wij uit andere bronnen halen

Voor de beoordeling van uw aanvraag of (schade)melding verzamelen en verwerken we persoonsgegevens van u uit externe bronnen. Dat doen wij bijvoorbeeld om de ingevulde gegevens te controleren, om het u makkelijker te maken door alvast bepaalde gegevens op te nemen of omdat we bij een claim gegevens van externen nodig hebben. Hierbij kunt u denken aan een arts of tegenpartij. Ook doen we dit om te beoordelen of er risico's op fraude, wanbetaling of claims zijn. De externe bronnen kunnen openbare bronnen zijn zoals het kentekenregister, Handelsregister, Kadaster, Bureau Kredietregistratie (BKR) en kredietinformatiebureaus.

Daarnaast heeft Aegon als uitvoeringsinstelling pensioenregelingen toegang tot de [basisregistratie personen \(BRP\)](#).

Aegon kan voor het beheersen en voorkomen van frauderisico's gegevens over u opvragen bij [Stichting CIS](#). Via Stichting CIS kunnen verzekeraars informatie uitwisselen. Wij kunnen de schades opvragen die u de afgelopen jaren bij een andere verzekeraar claimde. Daarnaast kunnen wij gegevens over royementen wegens het schenden van betalings- of contractuele verplichtingen opvragen bij andere financiële instellingen. Die hebben wij nodig om uw aanvraag of melding te beoordelen. Op [Stichtingcis.nl](#) vind u hierover mee informatie. Ook raadplegen wij gegevens van [Stichting Fraudebestrijding Hypotheken](#) (SFH), waarbij ongeveer 40 Nederlandse hypotheekverstrekkers zijn aangesloten. Via de SFH werken de hypotheekverstrekkers samen om onder meer fraudeonderzoeken te doen, preventieve maatregelen te nemen en trends te signaleren.

Bovendien kunnen wij voor een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid de fraudepreventiesystemen van de Nederlandse Vereniging van Banken raadplegen. [Lees hier meer](#) over hoe wij omgaan met uw gegevens om fraude en misbruik tegen te gaan.

Gezondheidsgegevens

Voor het sluiten van een overeenkomst hebben wij soms uw gezondheidsgegevens nodig, bijvoorbeeld bij een aanvraag voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering, overlijdensrisicoverzekering en een letselschade-behandeling. Deze gegevens krijgen wij alleen van u, van uw werkgever of met uw machtiging van uw arts of behandelaar.

De verwerking van uw gezondheidsgegevens gebeurt onder de verantwoordelijkheid van onze medisch adviseur. De medisch adviseur geeft alleen deze (delen van) gegevens aan medewerkers als zij dat nodig hebben voor de uitoefening van hun functie.

Op de personen, die voor of namens Aegon gezondheidsgegevens van u verwerken, rust een geheimhoudingsplicht.

Aegon verwerkt deze gegevens op grond van artikel 30 van de UAVG en de Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars.

Strafrechtelijke gegevens

Aegon kan u vragen naar het bestaan van strafrechtelijke feiten en een strafrechtelijk verleden als toekomstige verzekerde en/ of meeverzekerden (waaronder bestuurders en aandeelhouders van rechtspersonen). Dit kan zijn wanneer wij het risico voor een verzekering of financieel product moeten beoordelen, denk aan een schade- of een individuele inkomensverzekering. Bent u langer dan 8 jaar geleden verdacht of veroordeeld geweest? Dan hoeft u dat niet te melden.

U bent verplicht de vraag naar waarheid te beantwoorden. Aegon mag het opgegeven strafrechtelijk verleden alleen gebruiken voor de beoordeling van de verzekeringsaanvraag en voor een beroep op onvolledige nakoming van de mededelingsplicht van de aanvrager.

Aegon kan ook strafrechtelijke gegevens verwerken om fraude en misbruik te voorkomen en tegen te gaan. [Lees hier meer](#) daarover.

Aegon verwerkt deze gegevens om op grond van artikel 33 van de UAVG, de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars en het [Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen](#) (PIFI).



Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens?

Hieronder kunt u lezen waarom wij persoonsgegevens verwerken. Dit noemen wij de 'doeleinden' van verwerking. Op basis van de wet (AVG) heeft Aegon ook een 'grondslag' nodig om uw persoonsgegevens te mogen verwerken. De wet geeft specifieke grondslagen aan. Deze kunt u lezen in het overzicht onder 'grondslag van verwerking'.

Doeleinden

- Informatie en advies te kunnen geven over producten en diensten.
 - Offertes te maken.
 - Uw aanvraag te beoordelen.
 - Vast te stellen of het product geschikt voor u is. Bijvoorbeeld door het opstellen van een risicoprofiel als u belegt.
 - Facturen te sturen.
 - Betalingen voor u uit te voeren.
 - U te helpen en uw vraag en klacht te behandelen.
 - Uw gegevens met uw adviseur te kunnen delen voor het kunnen uitvoeren van de overeenkomst.
 - Uw schade of claims te beoordelen en af te handelen.
 - U op een centrale plek uw gegevens te laten zien, zoals in uw MijnAegon-account.
 - Analyses te maken om risico's en premie te bepalen.
-
- Marketingactiviteiten te kunnen verrichten, zoals ([klik hier voor meer informatie](#)):
 - Nieuwsbrieven met (persoonlijke) aanbiedingen van andere producten en suggesties te sturen die interessant en relevant voor u zijn.
 - Relevante informatie en advertenties op de websites en apps te tonen voor een persoonlijke ervaring. Zie ons [cookiestatement](#).
 - Onderzoek te doen om onze producten, diensten en service via al onze kanalen te ontwikkelen en te verbeteren:
 - door processen te analyseren om inzichten en mogelijkheden ter verbetering te vinden als u gebruikmaakt van producten en diensten via onze website, apps en telefoon. Denk aan het verbeteren van het aanvraagproces voor een product en u sneller kunnen helpen.
 - door analyses te doen om trends en inzichten te krijgen in marktontwikkelingen en klantbehoeftes.
 - door klachten te analyseren om trends, oorzaken en risico's te kunnen vinden.
 - Fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen en bestrijden en de veiligheid van ons bedrijf en andere financiële instellingen te waarborgen. [Lees hier meer](#).

Grondslag van verwerken

Uitvoeren van een overeenkomst

Uitleg

Wij hebben van u persoonsgegevens nodig om een offerte uit te kunnen brengen en overeenkomst met u te kunnen afsluiten, maar ook om de overeenkomst te kunnen uitvoeren. En u te kunnen helpen met informatie en advies. De meeste van uw gegevens kunt u direct inzien via uw MijnAegon-account. Als u de gegevens, die wij aan u vragen, niet wilt verstrekken, dan kunnen we geen product of dienst voor u afsluiten.

Gerechtvaardigd belang

Uitleg

In bepaalde gevallen mogen wij uw persoonsgegevens gebruiken als wij of een derde daar een gerechtvaardigd bedrijfsbelang bij hebben. Wij maken altijd een zorgvuldige afweging van alle belangen: van uw belang, die van anderen en die van Aegon.

U kunt u zich altijd afmelden voor marketingberichten.

Uitleg

Tenzij u ons hiervoor voorafgaande toestemming hebt gegeven, gebruiken we de onderzoeksresultaten niet voor marketing- en verkoopactiviteiten die specifiek op u zijn gericht. De resultaten van deze analyses worden uitsluitend op geaggregeerde basis gerapporteerd. Dit betekent dat de resultaten op geen enkele wijze tot individuele klanten zijn te herleiden. Als we gegevens gebruiken doen we dat zo veel als mogelijk geanonimiseerd of gepseudonimiseerd, wat betekent dat de gegevens niet meer naar u herleidbaar zijn. We treffen dan ook passende maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen. Slechts een beperkte groep mensen kunnen bij de analyses.

Doeleinden

- Onze eigen financiële positie te beschermen en beter te kunnen inschatten door statistische analyses te doen.

- Uw identiteit vast te stellen zoals de belastingwetgeving en de toezichtwetgeving van ons verlangen.
- In verband met uw aangifte inkomstenbelasting gegevens te verstrekken aan de Belastingdienst. Dit wordt rensignering genoemd.
- Gegevens aan politie, justitie of toezichthouders (AP, AFM, ACM of DNB) te verstrekken. En ongebruikelijke transacties door te geven. [Lees hier meer.](#)
- Registratie bij BKR om vast te stellen of we u een hypotheclair krediet kunnen verstrekken. [Lees hier meer.](#)
- Telefoongesprekken, e-mails en chats vast te leggen in het kader van beleggingsdienstverlening. [Lees hier meer.](#)
- Uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. [Lees hier meer.](#)
- Wettelijke verplichtingen na te komen.

Grondslag van verwerken

Wettelijke verplichting

Uitleg

Er zijn wetten die ons verplichten uw persoonsgegevens op te vragen, te bewaren en soms aan andere partijen te verstrekken. Denk daarbij aan onze wettelijke zorgplicht om als u belegt een risicoprofiel vast te stellen (Wet op het financieel toezicht) en aan Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) die verlangt dat wij de identiteit van klanten vaststellen en verifiëren op juistheid. Daarnaast moeten wij controleren of u voorkomt op nationale en internationale risico- en sanctielijsten. [Lees hier meer.](#)

Ook aan de belastingwetgeving verplicht ons bepaalde gegevens aan de belastingdienst te verstrekken. Daarnaast moeten wij informatie inzake beleggingsdiensten vastleggen en opslaan.

Marketing

Als u een product van ons koopt, informeren wij u graag over andere producten en diensten van Aegon die relevant of interessant voor u zijn. Bijvoorbeeld via e-mails, nieuwsbrieven, aanbiedingen op websites of social media. Dat sluit aan op onze missie dat wij onze klanten in staat stellen om zelf bewust keuzes te maken voor een gezonde financiële toekomst. Wij gebruiken uw gegevens:

- Om u algemene nieuwsbrieven te sturen met informatie en aanbiedingen over onze producten en diensten via MijnAegon, een brieven en e-mails.
- Wilt u geen commerciële berichten meer van ons ontvangen, dan kunt u zich op ieder moment afmelden. Bijvoorbeeld door op de link onderaan de e-mail te klikken. Tijdens ons telefoongesprek met u of via uw MijnAegon-account. Om u op onze websites en apps een persoonlijke ervaring te geven en op websites van andere bedrijven advertenties aan te bieden die passen bij uw interesses en voorkeuren. We kunnen u ook met aanbiedingen benaderen op social media platforms zoals Facebook. Dit kunnen we doen door aan het begin van uw bezoek aan de website cookies te plaatsen als u hiervoor uw toestemming hebt gegeven. Wij verzamelen dan via de geplaatste cookies gegevens over bijvoorbeeld uw klik- en surfgedrag, naar welke inhoud u kijkt en welke gegevens u op de website voor ons achterlaat, denk aan een ingevuld aanvraagformulier. Zie hiervoor ons [cookiestatement](#) op onze website. U kunt altijd uw cookie-instellingen van de website aanpassen. Als u via de instellingen aangeeft geen gepersonaliseerde aanbiedingen meer te willen ontvangen, zult u die niet meer ontvangen. Wel ziet u advertenties die niet op uw voorkeuren zijn afgestemd.
- Om u als klant persoonlijke aanbiedingen te doen via onze website, e-mail of telefoon. Dit kunnen wij doen als u al klant van ons bent en u op onze website via de cookie-instellingen tracking cookies hebt geaccepteerd. Wij verzamelen dan via de geplaatste cookies gegevens over uw klik- en surfgedrag, naar welke inhoud u kijkt en welke gegevens u op de website voor ons achterlaat. Wij combineren deze gegevens met gegevens die van u als klant bij ons bekend zijn, zoals de gegevens die in MijnAegon staan, welke producten u van Aegon hebt, aanvragen voor andere financiële producten, uw adres en geboortedatum. U kunt altijd uw cookie-instellingen van de website aanpassen. Zie hiervoor onze [cookiestatement](#) op onze website. Wilt u geen commerciële berichten meer van ons ontvangen, dan kunt u zich op ieder moment afmelden. Bijvoorbeeld door op de link onderaan de e-mail te klikken. Tijdens ons telefoongesprek met u of via uw MijnAegon-account.

Fraude, misbruik, oneigenlijk gebruik en witwassen en terrorismefinanciering voorkomen en bestrijden

Wij verwerken uw persoonsgegevens om de veiligheid en integriteit van u, ons bedrijf en de financiële sector te waarborgen. Wij willen dan ook (pogingen tot) strafbare of ontoelaatbare gedragingen gericht tegen de financiële sector, onze klanten, Aegon zelf en de medewerkers voorkomen, onderzoeken en bestrijden.

• Klantonderzoek

Banken en verzekeraars dienen hun klanten te kennen én geen relaties aan te knopen met personen die het vertrouwen in de financiële onderneming kunnen schaden. Wij moeten dan ook bij het aangaan van een relatie met u nagaan of we u als klant kunnen accepteren, terwijl wij daarnaast gedurende onze klantrelatie moeten onderzoeken of we u als klant kunnen behouden. Wat merkt u hiervan? Wij vragen bijvoorbeeld altijd om uzelf te identificeren. Ook doen we onderzoek als u een bepaald vermogen heeft of als er een ongebruikelijke transactie op uw rekening plaatsvindt. Een ongebruikelijke transactie moeten we doorgeven aan de bevoegde opsporingsinstantie.

• Wettelijk kader 'klantonderzoek'

Om witwassen en financieren van terrorisme te voorkomen en te bestrijden zijn wij wettelijk verplicht bepaalde persoonsgegevens van u vast te leggen en controleren. Zo moeten wij op basis van de Wet ter voorkoming van Wwft uw identiteit vaststellen en op juistheid verifiëren. Wij zullen u dus altijd vragen om u te identificeren. Daarnaast moeten wij controleren of u voorkomt op nationale en internationale risico- en sanctielijsten. Ook zijn wij wettelijk verplicht om ongebruikelijke transacties melden. Dat staat in de Wwft en in de Wwft.

De persoonsgegevens die we in het kader van het tegengaan van fraude verwerken, verkrijgen wij uit openbare bronnen zoals het kentekenregister, Handelsregister, Kadaster, BKR, kredietinformatiebureaus en niet afgeschermd berichten op social media platforms. Ook kunnen we in dit kader informatie ontvangen van tipgevers of getuigen. We kunnen daarnaast informatie verzamelen door bijvoorbeeld technisch, tactisch en persoonlijk onderzoek uit te (laten) voeren. Bij het uitvoeren van deze onderzoeken kan Aegon externe onderzoeksbureaus inschakelen. Met deze onderzoeksbureaus zijn afspraken gemaakt. Zij dienen zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving voor het uitvoeren van de onderzoeken en het verwerken van persoonsgegevens. Aegon houdt zich aan het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit. De volledige tekst van het protocol vindt u op de website van het [Verbond van Verzekeraars](#).

Fraudepreventiesystemen

Uw gegevens kunnen wij bij fraude laten opnemen in de interne en externe controle- en waarschuwingssystemen van de Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem), de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH) en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en Aegon Nederland.

Verzekeraars en banken in Nederland delen gegevens met elkaar in en via de databanken en registers van deze partijen. Aegon heeft toegang tot deze databanken en kan dus gegevens hierin raadplegen of vastleggen.

Op deze wijze kunnen wij risico's beheersen, fraude voorkomen en tegengaan. Wij kunnen met behulp van deze (preventie)systemen toetsen of iemand fraude heeft gepleegd, geprobeerd heeft of een bedreiging is voor de financiële sector.

Het melden, opnemen en uitwisselen van uw gegevens tussen de financiële instellingen middels het incidenten-waarschuwingssysteem en externe verwijzingsregister vindt plaats in overeenstemming met de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Meer informatie over de interne en externe waarschuwingssystemen kunt u vinden op de website van [Stichting CIS](#), de [NVB](#) en [SFH](#).

Uw telefoongesprekken worden opgenomen

Wanneer u telefonisch contact hebt met Aegon kunnen we het telefoongesprek opnemen. Aegon neemt telefoongesprekken op voor training- en coachingsdoeleinden en voor analysedoeleinden ter verbetering van onze dienstverlening. Bovendien gebruiken wij uw telefoongesprek om te controleren of een klacht terecht is en ter verificatie van en onderzoek naar opdrachten en transacties. Daarnaast kunnen wij gespreksopnames gebruiken voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen financiële instellingen en onderzoeksdoeleinden in het algemeen. Bij een geschil over de inhoud van opgenomen telefoongesprekken hebt u het recht, binnen de geldende bewaartermijnen, het opgenomen telefoongesprek te beluisteren of daarvan een transcriptie te ontvangen.

Uw toestemming

Meestal hebben wij niet uw toestemming nodig om uw persoonsgegevens te mogen gebruiken. Wij hebben geen toestemming nodig als wij uw gegevens gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst, als wij een wettelijke plicht hebben om persoonsgegevens te verwerken of als wij een gerechtvaardigd belang bij verwerking van uw persoonsgegevens hebben. Als wij uw toestemming vragen, zullen uitleggen waarom dat nodig is. Uw toestemming kan u altijd weer intrekken.



Met wie delen we uw persoonsgegevens?

Aegon schakelt bij de uitvoering van de dienstverlening andere bedrijven in, zoals de postverzending, drukkerijen, hostingdiensten en automatiseringsdienstverleners. Als u een bemiddelaar hebt, zullen wij gegevens aan hem verstrekken om de overeenkomst te kunnen uitvoeren. Soms zijn wij verplicht gegevens op basis van de wet aan derden te verstrekken. De hoofdcategorieën staan hieronder opgesomd.

Andere dienstverleners

Als wij bedrijven inschakelen om onze diensten te kunnen voeren, treffen wij de vereiste contractuele maatregelen om te verzekeren dat ook in die gevallen uw persoonsgegevens zorgvuldig en veilig worden verwerkt. Dat betekent dat als een mogelijke samenwerkingspartner een veilige verwerking van uw persoonsgegevens niet kan waarborgen, de samenwerking niet door kan gaan.

Aegon verstrekt uw gegevens aan andere zakelijke dienstverleners als dat nodig is voor de dienstverlening, zoals samenwerkingspartners, notarissen, herverzekeraars, marktonderzoeksbureaus, re-integratiebureaus, expertisebureaus of arbodiensten.

Als u daarom vraagt, delen wij uw persoonsgegevens ook met uw advocaat of zaakwaarnemer. Deze dienstverleners zijn zelf verantwoordelijk voor het verwerken van uw persoonsgegevens.

Bemiddelaar van u of uw werkgever

Als een bemiddelaar voor u een product bij ons afsluit of een schade bij ons meldt, wisselen wij persoonsgegevens met uw bemiddelaar uit. Dit doen wij zolang u een overeenkomst met ons heeft. U kunt in MijnAegon per product zien wie uw bemiddelaar is. De bemiddelaar is zelf verantwoordelijk voor het verwerken van uw persoonsgegevens. Kijk op de website van uw bemiddelaar om na te gaan hoe met uw persoonsgegevens wordt omgegaan.

Als uw werkgever een bemiddelaar of adviseur heeft ingeschakeld wisselen we ook gegevens met deze partij uit.

De overheid en toezichthouders

De Rijksoverheid houdt toezicht op financiële instellingen. Dit toezicht is geregeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft). De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voeren dit toezicht uit. Daarnaast spelen de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en de Autoriteit Consument en Markt (ACM) nog een rol. Zij mogen speciale onderzoeken doen bij financiële instellingen. Daartoe kunnen zij persoonsgegevens opvragen als zij informatie nodig hebben voor onderzoeken over bepaalde klanten of groepen van klanten.

Aegon deelt persoonsgegevens vanuit een wettelijke verplichting met overheidsorganisaties. Denk aan de Belastingdienst, ACM, AP, AFM en DNB. Deze organisaties hebben uw persoonsgegevens nodig voor hun taken, zoals voor het invullen van uw aangifte inkomstenbelasting of om controle uit te voeren op de naleving van onze wettelijke plichten, bijvoorbeeld in het kader van de bestrijding van witwassen of terrorismefinanciering. Veel van deze taken zijn vastgelegd in wetten zoals de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en de Sanctiewet. Wij gebruiken uw Burgerservicenummer om uw gegevens te verifiëren bij het UWV en het BRP.

Bij hypotheek aanvragen met NHG en BKR

In het kader van hypothecair krediet delen wij uw gegevens als volgt:

- **Hypotheek met NHG**

Sluit u een lening af met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) voor uw koopwoning? Dan worden uw persoonsgegevens uitgewisseld met stichting Waarborgfonds Eigen Woningen (WEW) in het kader borgstelling van de NHG, waaronder begrepen de trajecten beheer en kwijtschelding.

- **BKR toetsing en registratie**

Als u een hypotheek of lening aanvraagt, voert Aegon een kredietwaardigheidsonderzoek uit. Dat houdt in dat wij bij de [Stichting Bureau Krediet Registratie](#) (BKR) te Tiel met uw persoonsgegevens in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) toetsen of er een kredietrisico bestaat. Door een toetsing te doen, kunnen wij beter inschatten of u financieel in staat bent om een aangevraagde lening terug te betalen. Onder andere op basis van die informatie besluiten wij of wij de aangevraagde lening verstrekken of niet. De toetsing bij BKR is een hulpmiddel om u een verantwoord krediet te kunnen verstrekken. Als er een (hypothecair) krediet is verstrekt, dan moeten wij elke lening aanmelden bij BKR in het Kredietregister. Ook moeten wij een betalingsachterstand in uw betalingsverplichtingen op grond van uw overeenkomst met ons melden aan BKR. Meer informatie over welke gegevens BKR over u heeft, vindt u [hier](#). Het privacy statement van BKR kunt u [hier](#) raadplegen.

Politie en justitie

Als autoriteiten en opsporingsinstanties, zoals politie en justitie persoonsgegevens bij ons opvragen, verstrekken wij die uitsluitend als Aegon hiertoe wettelijk verplicht is. En als door ons criminaliteit (zoals fraude) wordt vastgesteld, doen wij aangifte bij politie.

Bij financieringstransacties

Aegon kan uw hypotheek overdragen aan een financiers. Deze financiers hebben bepaalde gegevens, zoals hypotheekkenmerken, nodig om risico's te kunnen inschatten. In het kader van controle doeleinden, kan een financier hypotheekdossiers bij Aegon in zien. Wanneer uw hypotheek is overgedragen aan een financier, dan

verstrekt Aegon uw hypotheeknummer, uw naam en adres aan een notaris. Alleen als Aegon niet meer aan haar verplichtingen kan voldoen, worden deze gegevens aan de financier verstrekt.

Uitwisseling van uw persoonsgegevens binnen de Aegon Groep

Als u klant bent van Aegon, wisselen we uw persoonsgegevens tussen ondernemingen die werken onder de naam Aegon, Optas en Aegon Bank N.V., handelend onder de naam Knab.

Aegon heeft een centrale klantenadministratie om u een goede service te kunnen bieden en de kwaliteit van uw persoonsgegevens te waarborgen. Onze klantenservice gebruikt deze administratie om te zien welke producten u bij ons hebt, zodat we u snel te woord kunnen staan. Onder de gegevens die we binnen onze klantenadministratie gebruiken, vallen gegevens over het product of de producten die u bij ons hebt, betaalgegevens, marketinggegevens, (bij verzekeringen) claimgegevens en (bij beleggingsproducten) gegevens over uw financiële situatie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid.

Ook wisselen we ook uw persoonsgegevens binnen de Aegon Groep uit voor een verantwoord acceptatiebeleid en om fraude te voorkomen en te bestrijden.

Buiten Europa

Uw gegevens kunnen worden doorgegeven aan leveranciers met wie we samenwerken of derden in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER, dat zijn de landen van de Europese Unie aangevuld met Liechtenstein, Noorwegen en IJsland). Zo kunnen wij uw gegevens verstrekken als in het buitenland schade hebt opgelopen, zodat u geholpen kunt worden. Als wij gegevens buiten de EER brengen, dan nemen wij altijd passende maatregelen die nodig zijn om te waarborgen dat uw gegevens adequaat worden beschermd. Voor kantoorautomatisering worden er gegevens uitgewisseld met een leverancier in India. Voor de gegevensuitwisseling met deze leverancier wordt gebruik gemaakt van standaardbepalingen inzake gegevensbescherming die zijn goedgekeurd door de Europese Commissie.



Geautomatiseerde besluitvorming en profiling

Wij maken gebruik van een geautomatiseerd proces in de online omgeving van Aegon om uw aanvraag voor een Aegon-product makkelijk te kunnen beoordelen en accepteren en voor toekennen van claims en doen van uitkeringen. Als u het niet eens bent met de uitkomst, kunt u altijd navraag doen naar de redenen en ook bezwaar maken. Op dat moment zal een persoon uw bezwaar beoordelen.

Wij gebruiken datamining en machine learning technieken om risico's te beheersen, verbanden te leggen en voorspellingen over u te doen op basis van uw persoonsgegevens. We noemen dit ook wel profiling. Wij passen profiling toe om fraude tegen te gaan, witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen en claims maar ook om de premie beter te kunnen inschatten. Als voorbeeld kunt u denken aan uw postcode en de kans op schade. Dat heeft invloed op de premie die u voor uw verzekering betaalt. We kunnen ook profielen bij marketingactiviteiten. Om relevant voor u te kunnen zijn en passende aanbiedingen te doen. Als u al een autoverzekering hebt, laten wij geen advertentie over deze verzekering zien.

Hoe zorgen wij voor uw gegevens?

Wij beschermen uw persoonsgegevens tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Aegon heeft adequate maatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beveiligen. Denk hierbij aan (fysieke) beveiliging en toezicht van Aegon gebouwen als ook beveiligde servers en fysieke beveiliging van ruimtes waar gegevens zijn opgeslagen. Tevens hebben wij informatiebeveiligingsbeleid en trainen wij onze medewerkers. Regelmatig worden deze maatregelen beoordeeld en zo nodig aangepast om aan de huidige (technische) ontwikkelingen te blijven voldoen. Bovendien zijn medewerkers van Aegon verplicht tot vertrouwelijkheid en mogen zij uw persoonsgegevens niet onrechtmatig of onnodig verstrekken.

Beveiligingslek?

Hebt u een veiligheidsprobleem of zwakke plek ontdekt in een van onze onlinediensten? [Meld](#) het ons om misbruik te voorkomen.

Wij adviseren u zorgvuldig en vertrouwelijk met uw gegevens om te gaan en uw inloggegevens, uw adresgegevens of BSN, rekeningnummers en policynummers niet publiekelijk te delen.

Social media

Bij gebruik van social media adviseren wij u om gegevens alleen via een DM (Direct Message) met ons uit te wisselen. Aegon heeft geen invloed op de manier waarop social media-providers met uw gegevens omgaan.

WhatsApp

Aegon is bereikbaar via WhatsApp. Wij gebruiken de informatie die u ons via WhatsApp geeft om u verder te kunnen helpen. Aegon heeft geen invloed op de manier waarop WhatsApp met uw gegevens omgaat. Ons privacy statement geldt hier dus niet voor. Hiervoor hebt u al eerder de gebruiksvoorwaarden van WhatsApp geaccepteerd.

Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Aegon bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan nodig. Hoe lang gegevens worden bewaard, is afhankelijk van het product, de wet, de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen. Wij hebben hiervoor een uitgebreid bewaarbeleid opgesteld.



Welke rechten hebt u met betrekking tot uw persoonsgegevens?

Als wij uw persoonsgegevens verwerken, hebt u verschillende privacy rechten. Wilt u er gebruik van maken? Vul dan [dit formulier](#) in. Daarbij vragen we u om een kopie van uw identiteitsbewijs te versturen, om ervoor te zorgen dat niet iemand anders uw rechten uitoefent. Zie hoe u dat veilig kunt doen de website van de [overheid](#).

Wij reageren binnen één maand op uw verzoek. Hebben we meer tijd nodig? Dan laten we dit weten en vertellen we waarom meer tijd nodig is.

Inzage in uw persoonsgegevens

U mag ons vragen welke persoonsgegevens we van u verwerken. De meeste van uw gegevens kunt u direct inzien via uw MijnAegon-account.

Rectificatie van uw persoonsgegevens

U kunt ons vragen wijzigingen/verbeteringen aan te brengen aan uw persoonsgegevens.

Beperking van de verwerking van persoonsgegevens

Onder bepaalde voorwaarden hebt u het recht op beperking van het gebruik van uw persoonsgegevens. Indien wij de verwerking van uw persoonsgegevens doen op basis van een wettelijke verplichting of het uitvoeren van de overeenkomst dan kunnen wij uw verzoek tot beperking afwijzen.

Bezwaar te maken tegen de verwerking van (bepaalde) persoonsgegevens

U kunt bezwaar maken tegen het verwerken van uw persoonsgegevens door Aegon. Dat kan niet tegen elke verwerking. Bepaalde persoonsgegevens worden verzameld op basis van het contract dat wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. Deze moeten we dus verwerken.

Niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming

U kunt bezwaar maken tegen geautomatiseerde verwerkingen (zonder menselijke tussenkomst bij de besluitvorming) van uw persoonsgegevens waarin uw persoonlijke aspecten meewegen in het genomen besluit.

Overdragen van persoonsgegevens

U mag ons vragen de door u verstrekte persoonsgegevens aan u of rechtstreeks aan een andere organisatie over te dragen. We bieden deze persoonsgegevens dan binnen de wettelijk vastgestelde termijn aan. Dit kan wel alleen als het gaat om gegevens die u in het kader van een contract met ons of met uw toestemming aan ons hebt verstrekt. Als u de gegevens door ons aan een andere partij wil laten overdragen, dan kan dat alleen als dat technisch mogelijk is.

Persoonsgegevens laten wissen

Onder bepaalde voorwaarden kunt u ons vragen uw persoonsgegevens te verwijderen. Als wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van een wettelijke verplichting of het uitvoeren van de overeenkomst met u, dan kunnen wij uw verzoek tot verwijdering (gedeeltelijk) afwijzen.



Waar kunt u terecht met uw vraag, tip of klacht?

Hebt u vragen over dit privacy statement? Stuur dan een e-mail naar privacy@aegon.nl.

Hebt u een klacht over het gebruik van uw persoonsgegevens?

Dan kunt u dit aan ons melden via onze [website](#). Ook hebt u het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

Autoriteit Persoonsgegevens
T.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 93 374
2509 AJ DEN HAAG

Dit privacy statement is als laatst gewijzigd in maart 2019

