

# Aegon privacy statement

Wij gaan zorgvuldig met je persoonsgegevens om



# Inhoudsopgave

• Wanneer is dit privacy statement van toepassing?	3
• Specifiek privacy statement	4
• Wie is verantwoordelijk voor je persoonsgegevens?	4
• Wat zijn persoonsgegevens?	4
• Welke persoonsgegevens verwerken wij en hoe komen wij aan je gegevens?	4
• Waarom verwerken wij je persoonsgegevens?	6
• Met wie delen we je persoonsgegevens?	10
• Geautomatiseerde besluitvorming en profiling	12
• Hoe zorgen wij voor je gegevens?	12
• Hoe lang bewaren wij je persoonsgegevens?	13
• Welke rechten heb je met betrekking tot je persoonsgegevens?	13
• Waar kun je terecht met je vraag, tip of klacht?	14

# Aegon privacy statement

In dit privacy statement beschrijven we hoe we met persoonsgegevens omgaan. Je kunt erop rekenen dat we dit zorgvuldig doen. We verwerken je 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. Je kunt hierover meer lezen op [Verbondvanverzekeraars.nl](https://www.verbondvanverzekeraars.nl).

Als er wijzigingen zijn in de manier waarop we met je gegevens omgaan, kunnen we ons privacy statement aanpassen en informeren we je 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 je verwerkt als je klant bent, als je onze website of apps gebruikt of onze klantenservice belt. Dit statement geldt ook als je een (product)aanvraag bij ons deed en geen klant werd. Aegon verwerkt ook gegevens van personen die geen klant zijn van Aegon. Daarover lees je hieronder meer.

### Als je werkgever klant is bij Aegon

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

### Begunstigde of benadeelde

Ben je een begunstigde of benadeelde? Dan geldt dit privacy statement voor jou. Bijvoorbeeld als je 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 lees je op [de website van de AFM](#).

### Cookies

Bezoek je een Aegon-website of gebruik je een Aegon-app? Dan verwerken we een aantal gegevens van je om de functionaliteiten van deze online diensten te kunnen bieden en technisch te beheren. Ook kunnen we je gepersonaliseerde advertenties laten zien, als je daarvoor toestemming gaf. De verwerking van je gegevens hangt af van je instellingen. Meer hierover lees je in ons [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. Ben je (ook) klant van Aegon Bank of Knab? Dan geldt voor jou het [privacy statement van Knab](#).

## Wie is verantwoordelijk voor je persoonsgegevens?

Aegon Nederland N.V. (hierna: 'Aegon') is verantwoordelijk voor het zorgvuldig verwerken van je 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 Capital B.V..

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

### Andere verantwoordelijken

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

## Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zeggen iets over jou. Denk aan je naam en geboortedatum maar ook aan je Burgerservicenummer (BSN) of het IP-adres van je 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 we ze nodig hebben voor de overeenkomst met jou.

### Wat is verwerken?

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

## Welke persoonsgegevens verwerken wij en hoe komen wij aan je gegevens?

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

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

Wij verwerken voor sommige producten ook bijzondere gegevens zoals gezondheidsgegevens. Hierbij kun je denken aan een arbeidsongeschiktheidsverzekering of een overlijdensrisicoverzekering. Ook verwerken we 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 je ontvangen

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

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

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

## Gegevens die we uit andere bronnen halen

Voor de beoordeling van je aanvraag of (schade)melding verzamelen en verwerken we persoonsgegevens uit externe bronnen. Dat doen we bijvoorbeeld om de ingevulde gegevens te controleren, om het je makkelijker te maken door alvast bepaalde gegevens op te nemen of omdat we bij een claim gegevens van externen nodig hebben. Hierbij kun je 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 in verband met een verantwoord acceptatiebeleid en voor het beheersen en voorkomen van frauderisico's gegevens over je opvragen en vastleggen in het Centraal informatiesysteem van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen ([Stichting CIS](#), Bordewijklaan 2, 2591 XR te Den Haag). Via Stichting CIS kunnen verzekeraars informatie uitwisselen. Wij toetsen bij de beoordeling van je aanvraag de informatie die je aan ons geeft, aan de informatie die bij Stichting CIS bekend is. Daarbij nemen wij de schades mee, die je de afgelopen jaren bij een andere verzekeraar claimde. Als je een schade bij ons meldt, registreren wij deze schade in het register van de Stichting CIS. Kijk voor meer informatie en je rechten op [www.Stichtingcis.nl](http://www.Stichtingcis.nl). Daar vind je ook het privacyreglement van Stichting CIS.

Daarnaast kunnen wij gegevens over royementen vanwege het schenden van betalings- of contractuele verplichtingen opvragen bij andere financiële instellingen. Ook raadplegen we 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 we voor een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid de fraudepreventiesystemen van de Nederlandse Vereniging van Banken raadplegen. Lees hier meer over hoe wij omgaan met je gegevens om [fraude en misbruik](#) tegen te gaan.



## Gezondheidsgegevens

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

De verwerking van je 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 je verwerken, rust een geheimhoudingsplicht. Aegon verwerkt deze gegevens op grond van artikel 30 van de Uitvoeringswet AVG en de Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars.

## Strafrechtelijke gegevens

Aegon kan vragen naar het bestaan van strafrechtelijke feiten en een strafrechtelijk verleden van de toekomstige verzekerde of meeverzekerden (waaronder bestuurders en aandeelhouders van rechtspersonen). Dit kan zijn wanneer we het risico voor een verzekering of financieel product moeten beoordelen. Denk aan een schade- of een individuele inkomensverzekering. Ben je langer dan acht jaar geleden verdacht of veroordeeld geweest? Dan hoef je dat niet te melden.

Je 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.

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 je persoonsgegevens?

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

## Doeleinden

- Informatie en advies geven over producten en diensten
  - Offertes maken
  - Je aanvraag beoordelen
  - Vast te stellen of het product geschikt voor je is. Bijvoorbeeld door het opstellen van een risicoprofiel als je belegt.
  - Facturen sturen
  - Betalingen voor je uitvoeren
  - Je helpen en je vraag en klacht behandelen
  - Je gegevens met je adviseur delen voor het uitvoeren van de overeenkomst
  - Je schade of claims beoordelen en afhandelen
  - Je op een centrale plek je gegevens laten zien, zoals in je Mijn Aegon-account
  - Analyses maken om risico's en premie te bepalen
- 
- [Marketingactiviteiten](#) verrichten, zoals:
    - Nieuwsbrieven met (persoonlijke) aanbiedingen van andere producten en suggesties sturen die interessant en relevant voor je zijn
    - Relevante informatie en advertenties op de websites en apps tonen voor een persoonlijke ervaring. Zie ons [cookiestatement](#).
  - Onderzoek 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 je gebruikmaakt van producten en diensten via onze website, apps en telefoon. Denk aan het verbeteren van het aanvraagproces voor een product en je 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 voorkomen](#) en bestrijden en de veiligheid van ons bedrijf en andere financiële instellingen waarborgen.
  - Onze eigen financiële positie beschermen en beter inschatten door statistische analyses te doen.

## Grondslag van verwerken

### Uitvoeren van een overeenkomst

#### Uitleg

We hebben je persoonsgegevens nodig om een offerte uit te kunnen brengen en overeenkomst met je af te sluiten, maar ook om de overeenkomst uit te voeren. En om je te helpen met informatie en advies.

De meeste van je gegevens kun je direct inzien via je Mijn Aegon-account. Als je de gegevens die we aan je vragen niet wilt verstrekken, dan kunnen we geen product of dienst voor je afsluiten.

### Gerechtvaardigd belang

#### Uitleg

In bepaalde gevallen mogen wij je persoonsgegevens gebruiken. Bijvoorbeeld als wij of een derde daar een gerechtvaardigd bedrijfsbelang bij hebben. We maken altijd een zorgvuldige afweging van alle belangen: van jouw belang, die van anderen en die van Aegon. Je kunt je altijd afmelden voor marketingberichten.

Tenzij je ons hiervoor voorafgaande toestemming hebt gegeven, gebruiken we de onderzoeksresultaten niet voor marketing- en verkoopactiviteiten die specifiek op jou 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 mogelijk geanonimiseerd of gepseudonimiseerd. Dat betekent dat de gegevens niet meer naar jou herleidbaar zijn. We treffen ook passende maatregelen om je persoonsgegevens te beveiligen. Slechts een beperkte groep mensen kunnen bij de analyses.

## Doeleinden

- Je identiteit vaststellen zoals de belastingwetgeving en de toezichtwetgeving van ons verlangen.
- In verband met je aangifte inkomstenbelasting gegevens verstrekken aan de Belastingdienst. Dit wordt renseignering genoemd.
- [Gegevens aan politie, justitie of toezichthouders \(AP, AFM, ACM of DNB\) verstrekken](#). En ongebruikelijke transacties door te geven.
- [Registratie bij BKR](#) om vast te stellen of we je een hypothecair krediet kunnen verstrekken.
- [Telefoongesprekken, e-mails en chats vastleggen](#) in het kader van beleggingsdienstverlening.
- [Je persoonsgegevens beveiligen](#) tegen verlies of onrechtmatige verwerking.
- Wettelijke verplichtingen nakomen. Lees meer over de [overheid en toezichthouders](#).

## Grondslag van verwerken

### Wettelijke verplichting

#### Uitleg

Er zijn wetten die ons verplichten je persoonsgegevens op te vragen, te bewaren en soms aan andere partijen te verstrekken. Denk daarbij aan onze wettelijke zorgplicht om als je belegt een risicoprofiel vast te stellen (Wet op het financieel toezicht). En aan de 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 we controleren of je voorkomt op nationale en internationale risico- en sanctielijsten. Lees meer over de overheid en toezichthouders.

Ook de belastingwetgeving verplicht ons bepaalde gegevens aan de Belastingdienst te verstrekken. Daarnaast moeten we informatie over beleggingsdiensten vastleggen en opslaan.

## Marketing

Als je een product van ons koopt, informeren we je graag over andere producten en diensten van Aegon die relevant of interessant voor je 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 je gegevens:

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



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

Wij verwerken je persoonsgegevens om de veiligheid en integriteit van jou, 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

Om witwassen en financieren van terrorisme te voorkomen en te bestrijden zijn banken en verzekeraars wettelijk verplicht hun klanten kennen én geen relaties aan te knopen met personen die het vertrouwen in de financiële onderneming kunnen schaden (Wwft). Wij moeten dan ook nagaan of we je als klant kunnen accepteren, en tijdens onze klantrelatie moeten we blijven onderzoeken of we je als klant kunnen behouden. Wat merk je hiervan? Wij vragen bijvoorbeeld altijd om jezelf te identificeren. Ook doen we onderzoek als je een bepaald vermogen hebt of als er een ongebruikelijke transactie op je rekening plaatsvindt. Een ongebruikelijke transactie moeten we doorgeven aan de bevoegde opsporingsinstantie. Daarnaast moeten wij controleren of je voorkomt op nationale en internationale risico- en sanctielijsten. Ook zijn wij wettelijk verplicht om ongebruikelijke transacties te melden.

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 vind je op de [website van het Verbond van Verzekeraars](#).

### Fraudepreventiesystemen

Je gegevens kunnen wij bij fraude laten opnemen in ons interne verwijzingsregister en in de externe controle- en waarschuwingssystemen van de Stichting CIS (lees meer hierover onder 'Gegevens die wij uit andere bronnen halen'), de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH) en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). 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 je gegevens tussen de financiële instellingen door het incidentenwaarschuwingssysteem 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 kun je vinden op de website van [Stichting CIS](#), de [NVB](#) en [SFH](#).

### Telefoongesprekken worden opgenomen

Wanneer je telefonisch contact hebt met Aegon kunnen we het telefoongesprek opnemen. Aegon neemt telefoongesprekken op voor training- en coachingsdoeleinden en voor analysedoeleinden om onze dienstverlening te verbeteren. Bovendien gebruiken wij het telefoongesprek om te controleren of een klacht terecht is en ter verificatie van en onderzoek naar opdrachten en transacties. Daarnaast kunnen we gespreksopnames gebruiken voor fraudebestrijding

en integriteitsbewaking binnen financiële instellingen en onderzoeksdoeleinden in het algemeen. Bij een geschil over de inhoud van opgenomen telefoongesprekken heb je het recht, binnen de geldende bewaartermijnen, het opgenomen telefoongesprek te beluisteren of daarvan een transcriptie te ontvangen.

## Toestemming

Meestal hebben we geen toestemming nodig om je persoonsgegevens te mogen gebruiken. We hebben geen toestemming nodig als we je gegevens gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst, als we een wettelijke plicht hebben om persoonsgegevens te verwerken of als we een gerechtvaardigd belang bij verwerking van je persoonsgegevens hebben. Als wij je toestemming vragen, zullen we je uitleggen waarom dat nodig is. Je kunt je toestemming altijd weer intrekken.

## Met wie delen we je persoonsgegevens?

Aegon schakelt bij de uitvoering van de dienstverlening andere bedrijven in, zoals de postverzekering, drukkerijen, hostingdiensten en automatiseringsdienstverleners. Als je een bemiddelaar hebt, zullen we gegevens die bedrijven verstrekken om de overeenkomst te kunnen uitvoeren. Soms zijn we 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 uitvoeren, treffen wij de vereiste contractuele maatregelen om te verzekeren dat ook in die gevallen je persoonsgegevens zorgvuldig en veilig worden verwerkt. Dat betekent dat als een mogelijke samenwerkingspartner een veilige verwerking van je persoonsgegevens niet kan waarborgen, de samenwerking niet door kan gaan.

Aegon verstrekt je gegevens aan andere zakelijke dienstverleners als dat nodig is voor de dienstverlening, zoals samenwerkingspartners, notarissen, herverzekeraars, marktonderzoeksbureaus, re-integratiebureaus, expertisebureaus of arbodiensten. Als je daarom vraagt, delen we je persoonsgegevens ook met je advocaat of zaakwaarnemer. Deze dienstverleners zijn zelf verantwoordelijk voor het verwerken van je persoonsgegevens.

### Je bemiddelaar of werkgever

Als een bemiddelaar voor jou een product bij ons afsluit of een schade bij ons meldt, wisselen wij persoonsgegevens met je bemiddelaar uit. Dit doen wij zolang je een overeenkomst met ons hebt. Je kunt in Mijn Aegon per product zien wie je bemiddelaar is. De bemiddelaar is zelf verantwoordelijk voor het verwerken van je persoonsgegevens. Kijk op de website van je bemiddelaar om na te gaan hoe met je persoonsgegevens wordt omgegaan. Als je 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 je persoonsgegevens nodig voor hun taken, zoals voor het invullen van je 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 je burgerservicenummer om je gegevens te verifiëren bij het UWV en het BRP.

## Bij hypotheek aanvragen met NHG en BKR

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

- **Hypotheek met NHG**

Sluit je een lening af met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) voor je koopwoning? Dan worden je 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 je 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 je persoonsgegevens in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) toetsen of er een kredietrisico bestaat. Door een toetsing te doen, kunnen wij beter inschatten of je financieel in staat bent om een aangevraagde lening terug te betalen. Onder andere op basis van die informatie besluiten we of we de aangevraagde lening verstrekken of niet. De toetsing bij BKR is een hulpmiddel om je 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 je betalingsverplichtingen op grond van je overeenkomst met ons melden aan BKR. Meer informatie over [welke gegevens BKR over je heeft](#), vind je hier. Het [privacy statement van BKR](#) kun je 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 je hypotheek overdragen aan 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 inzien. Wanneer je hypotheek is overgedragen aan een financier, dan verstrekt Aegon je hypotheeknummer, naam en adres aan een notaris. Alleen als Aegon niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen, worden deze gegevens aan de financier verstrekt.

## Uitwisseling van je persoonsgegevens binnen de Aegon Groep

Als je klant bent van Aegon, wisselen we je persoonsgegevens uit tussen ondernemingen die werken onder de naam Aegon en Aegon Bank N.V., ook handelend onder de naam Knab. Aegon heeft een centrale klantenadministratie om je een goede service te kunnen bieden en de kwaliteit van je persoonsgegevens te waarborgen. Onze klantenservice gebruikt deze administratie om te zien welke producten je bij ons hebt, zodat we je snel te woord kunnen staan. Wij kunnen je dan ook beter helpen en een ander product of andere dienst aanbieden als er een bepaalde gebeurtenis in je leven is. Wij bieden je een totaalpakket aan van diensten en producten.

Onder de gegevens die we binnen onze klantenadministratie gebruiken, vallen gegevens over het product of de producten die je bij ons hebt, betaalgegevens, marketinggegevens, (bij verzekeringen) claimgegevens en (bij beleggingsproducten) gegevens over je financiële situatie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid.

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

## Buiten Europa

Je 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 je gegevens verstrekken als je in het buitenland schade hebt opgelopen, zodat je geholpen kunt worden. Als wij gegevens buiten de EER brengen, dan nemen wij altijd passende maatregelen die nodig zijn om te waarborgen dat je gegevens goed worden beschermd. Voor kantoorautomatisering wisselen we gegevens uit met een leverancier in India. Voor de gegevensuitwisseling met deze leverancier maken we gebruik van standaardbepalingen met betrekking tot 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 je aanvraag voor een Aegon-product makkelijk te kunnen beoordelen en accepteren en voor toekennen van claims en doen van uitkeringen. Als je het niet eens bent met de uitkomst, dan kun je altijd navraag doen naar de redenen en ook bezwaar maken. Op dat moment zal een persoon je bezwaar beoordelen.

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



## Hoe zorgen wij voor je gegevens?

Wij beschermen je persoonsgegevens tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Aegon heeft adequate maatregelen getroffen om je persoonsgegevens te beveiligen. Denk hierbij aan (fysieke) beveiliging en toezicht van Aegon-gebouwen maar ook aan beveiligde servers en fysieke beveiliging van ruimtes waar gegevens zijn opgeslagen. Daarnaast hebben we een informatiebeveiligingsbeleid en trainen we 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 je persoonsgegevens niet onrechtmatig of onnodig verstrekken.

## Beveiligingslek?

Heb je een veiligheidsprobleem of zwakke plek ontdekt in een van onze online diensten? [Meld](#) het ons om misbruik te voorkomen.

Wij adviseren je zorgvuldig en vertrouwelijk met je gegevens om te gaan en je inloggegevens, adresgegevens, burgerservicenummer, rekeningnummers en policynummers niet publiekelijk te delen.

## Social media

Bij gebruik van social media adviseren wij je 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 je gegevens omgaan.

## WhatsApp

Aegon is bereikbaar via WhatsApp. Wij gebruiken de informatie die je ons via WhatsApp geeft om je verder te kunnen helpen. Aegon heeft geen invloed op de manier waarop WhatsApp met je gegevens omgaat. Ons privacy statement geldt hier dus niet voor. Als je WhatsApp gebruikt, heb je al de gebruiksvoorwaarden van WhatsApp geaccepteerd.



## Hoe lang bewaren wij je persoonsgegevens?

Aegon bewaart je 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 heb je met betrekking tot je persoonsgegevens?

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

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

## Inzage in je persoonsgegevens

Je mag ons vragen welke persoonsgegevens we van je verwerken. De meeste van je gegevens kun je direct inzien via je Mijn Aegon-account.

## Rectificatie van je persoonsgegevens

Je kunt ons vragen wijzigingen/verbeteringen aan te brengen aan je persoonsgegevens.

## Beperking van de verwerking van persoonsgegevens

Onder bepaalde voorwaarden heb je het recht op beperking van het gebruik van je persoonsgegevens. Als wij de verwerking van je persoonsgegevens doen op basis van een wettelijke verplichting of het uitvoeren van de overeenkomst dan kunnen wij je verzoek tot beperking afwijzen.

## Bezwaar maken tegen de verwerking van (bepaalde) persoonsgegevens

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

## Niet worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming

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

## Overdragen van persoonsgegevens

Je mag ons vragen de door jou verstrekte persoonsgegevens aan jou 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 je in het kader van een contract met ons of met je toestemming aan ons hebt verstrekt. Als je 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 kun je ons vragen je persoonsgegevens te verwijderen. Als wij je persoonsgegevens verwerken op basis van een wettelijke verplichting of het uitvoeren van de overeenkomst met jou, dan kunnen wij je verzoek tot verwijdering (gedeeltelijk) afwijzen.



## Waar kun je terecht met je vraag, tip of klacht?

Heb je vragen over dit privacy statement? Neem dan contact op met onze [klantenservice](#). Heb je een klacht over het gebruik van je persoonsgegevens? Dan kun je dit aan ons melden via onze [website](#). Ook heb je 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 laatst gewijzigd in maart 2020



Ga naar  
[www.aegon.nl](http://www.aegon.nl)

Aegon Nederland N.V.  
Aegonplein 50  
2592 TV Den Haag

[www.aegon.nl](http://www.aegon.nl)

20200302

