

Aegon privacystatement

Wij gaan zorgvuldig met je persoonsgegevens om



Inhoudsopgave

• Wanneer is dit privacystatement van toepassing?	4
• Wie is verantwoordelijk voor je persoonsgegevens?	4
• Wat zijn persoonsgegevens?	5
• Wat is verwerken?	5
• Welke persoonsgegevens verwerken wij van jou?	5
• Hoe komen wij aan je persoonsgegevens?	6
• Waarom verwerken wij je persoonsgegevens?	6
• Met wie delen we je persoonsgegevens?	9
• Geautomatiseerde besluitvorming	12
• Profileren	12
• Hoe zorgen wij voor je persoonsgegevens?	12
• Hoe lang bewaren wij je persoonsgegevens?	12
• Welke rechten kun jij uitoefenen met betrekking tot jouw persoonsgegevens?	13
• Waar kun je terecht met je vraag?	14
• Waar kun je terecht met je klacht?	14

Aegon privacystatement

Als je bij ons een product of dienst afneemt, hebben we gegevens van je nodig om ervoor te zorgen dat we dat product of die dienst aan je kunnen leveren. Je mag erop vertrouwen dat wij op een zorgvuldige manier met je gegevens omgaan. We verwerken je persoonsgegevens in overeenstemming met onder meer de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG), de Telecommunicatiewet 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). Wat wij precies met je persoonsgegevens doen en waarom we ze nodig hebben, vertellen we je graag via dit privacystatement.

Als er wijzigingen zijn in de manier waarop we met je gegevens omgaan, kunnen we ons privacystatement aanpassen en informeren we je daarover via onze website of app. Dit privacystatement is voor het laatst gewijzigd op 15 februari 2023. De meest actuele versie kun je vinden op [Aegon.nl](https://www.aegon.nl).



Wanneer is dit privacystatement van toepassing?

Dit privacystatement is van toepassing op alle persoonsgegevens die Aegon van je verwerkt. Dit kan in verschillende situaties zijn. Die situaties leggen wij hieronder uit.

Als je klant bij ons bent

Dit privacystatement is van toepassing op alle persoonsgegevens die Aegon Nederland N.V., van je verwerkt als je een klant bij ons bent.

Als je geen klant bij ons bent maar contact met ons hebt opgenomen

Bijvoorbeeld wanneer je een aanvraag deed voor een product of dienst, maar geen klant werd.

Als je werkgever klant is bij Aegon

Als je werkgever een pensioenovereenkomst of collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekering heeft afgesloten waarin jij deelnemer bent.

Als je begunstigde, benadeelde of borgsteller bent

Bijvoorbeeld als je benadeelde bent in een letselschade-zaak of bij een auto-ongeval waarbij de andere persoon verzekerd is bij Aegon.

Als je gebruikt maakt van onze zakelijke dienstverlening

Bij onze zakelijke dienstverlening kunnen wij gegevens verwerken van contactpersonen, aandeelhouders, of UBO's van een bedrijf. UBO's zijn personen die de uiteindelijke eigenaar zijn van of de zeggenschap hebben in een onderneming. Meer informatie hierover lees je op de [website van de AFM](#).

Als je onze website bezoekt of app gebruikt

Bezoek je een Aegon-website of gebruik je een Aegon-app, zoals de Mijnaegon omgeving? Dan verwerken we een aantal gegevens van je om de functionaliteiten van deze onlinediensten 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](#) en [cookieoverzicht](#).

Specifiek privacystatement

Het kan zijn dat we een specifiek privacystatement hebben voor bepaalde producten en diensten. We geven dat dan duidelijk aan.

Klant van Knab

Ben je (ook) klant van Knab? Dan geldt voor jou het [privacystatement van Knab](#).



Wie is verantwoordelijk voor je persoonsgegevens?

Een verwerkingsverantwoordelijke bepaalt hoe en waarom persoonsgegevens worden verwerkt. De verwerkingsverantwoordelijke bepaalt het doel en de middelen voor de gegevensverwerking. En is aanspreekpunt voor jou als betrokkene. Bij Aegon hebben we bepaald dat Aegon Nederland N.V. gezamenlijk met de onderstaande dochterbedrijven verantwoordelijk is voor het verwerken van je persoonsgegevens. Wij hebben onderling afspraken gemaakt over de verdeling van onze verantwoordelijkheden.

- Aegon Administratie B.V.
- Aegon Administratieve Dienstverlening B.V.
- Aegon Schadeverzekering N.V.
- Aegon Levensverzekering N.V.
- Aegon Spaarkas N.V.
- Aegon Advies B.V.
- Aegon Bemiddeling B.V.
- Aegon Hypotheken B.V.
- Aegon Cappital B.V.

Met bovenstaande partijen is overeengekomen dat Aegon Nederland N.V. jouw eerste contactpunt is. Het postadres is: Aegonplein 50, 2597 TV, Den Haag, 070-3443210, de website is www.aegon.nl.

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



Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die iets over jou zeggen of die we in verband kunnen brengen met jou. Denk aan je naam, geboortedatum, adres, e-mailadres of telefoonnummer. Maar ook je kenteken, BSN, IP-adres en bankrekeningnummer zijn persoonsgegevens. Sommige gegevens zijn bijzondere persoonsgegevens, zoals gezondheidsgegevens. Of gevoelige persoonsgegevens, zoals strafrechtelijke gegevens. Deze 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?

Wij hebben het vaak over 'verwerken' van persoonsgegevens. Met 'verwerken' wordt bedoeld, alles wat wij met jouw persoonsgegevens kunnen doen. Zoals: opvragen, opslaan, delen en verwijderen.



Welke persoonsgegevens verwerken wij van jou?

Bij Aegon verwerken wij veel verschillende persoonsgegevens. Welke gegevens wij van jou verwerken is afhankelijk van welk product of welke dienst je bij ons afneemt. Je vindt ze op het (online) aanvraagformulier.

Gezondheidsgegevens

Voor het sluiten van een overeenkomst hebben we soms je gezondheidsgegevens nodig, bijvoorbeeld bij een aanvraag voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering 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 Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars.

Strafrechtelijke gegevens

Bij afsluiten van een schade- of individuele inkomensverzekering kunnen wij je vragen of jij, of je meeverzekerde(n), de afgelopen 8 jaar in aanraking zijn gekomen met politie of justitie. Mocht jij, of je medeverzekerde(n), een strafrechtelijk verleden hebben, dan beoordelen wij of dat verleden van invloed is op je aanvraag. Wij doen dit om in te schatten hoe hoog het risico is als wij jou als klant accepteren.

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 op grond van artikel 33 van de UAVG, de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).



Hoe komen wij aan je persoonsgegevens?

Wij kunnen op verschillende manieren persoonsgegevens van jou ontvangen. Hieronder lees je daar meer over.

Gegevens die wij van jou ontvangen

In de meeste gevallen lever je zelf je persoonsgegevens bij ons aan. Wanneer je:

- Een product bij ons afsluit. Of een dienst bij ons afneemt.
- Contact met ons opneemt via de website (aanvraagformulier of chat) of het contactformulier invult.

Gegevens die wij via een derde partij ontvangen

Het kan ook voorkomen dat wij jouw gegevens ontvangen via een derde partij. Bijvoorbeeld wanneer:

- Je adviseur, bemiddelaar of werkgever een product of offerte voor je bij ons aanvraagt.
- Je werkgever jouw pensioen of verzuim bij ons heeft verzekerd.

Gegevens die wij uit externe bronnen halen

Voor de beoordeling van je aanvraag of (schade)melding verzamelen en verwerken we persoonsgegevens uit externe bronnen. De externe bronnen kunnen openbare bronnen zijn zoals het kentekenregister, Handelsregister, Kadaster, Bureau Kredietregistratie (BKR) en kredietinformatiebureaus. Dit doen we andere om:

- De door jouw ingevulde gegevens te controleren.
- Alvast gegevens voor je klaar te kunnen zetten.
- Om te beoordelen of er risico's op fraude, wanbetaling of claims zijn.

Daarnaast heeft Aegon als uitvoerder van pensioenen toegang tot de basisregistratie personen (BRP). En ontvangen wij maandelijks via het product Status Uitkering Arbeidsongeschiktheid (SUAG) van het UWV, arbeidsongeschiktheidsgegevens van pensioendeelnemers.



Waarom verwerken wij je persoonsgegevens?

Hieronder kun je lezen waarom we persoonsgegevens verwerken. Dit noemen we de 'doeleinden' van verwerking.

Bijvoorbeeld: jij wil een verzekering bij ons afsluiten en daarom hebben wij bepaalde persoonsgegevens van je nodig. Zoals je naam en je bankrekeningnummer. Daarnaast hebben wij op basis van de wet (AVG) ook een wettelijke grondslag nodig om jouw persoonsgegevens te mogen verwerken. Bijvoorbeeld, als jij een verzekering bij ons wilt afsluiten verwerken wij jouw persoonsgegevens. Dit doen we zodat wij de overeenkomst die je met ons aangaat, kunnen afsluiten en uitvoeren. De 'uitvoering overeenkomst' is dan onze wettelijke grondslag. Hieronder kun je meer lezen over de doeleinden waarvoor wij jouw persoonsgegevens verwerken.

Voor het aangaan en uitvoeren van onze dienstverlening

Als je bij ons klant wilt worden hebben wij je persoonsgegevens onder andere nodig om een offerte uit te brengen, je aanvraag te beoordelen en een overeenkomst af te sluiten en uit te voeren. Wij hebben ook financiële gegevens nodig om je een factuur te sturen en betalingen af te schrijven. Ook gebruiken we je gegevens om je informatie en advies te geven over onze producten en diensten. Daarnaast gebruiken we jouw gegevens om de producten en diensten te kunnen uitvoeren, zoals jouw claims te kunnen afhandelen, jouw declaraties, schades en klachten.

Als je de gegevens die we aan je vragen niet met ons wilt delen dan kunnen wij geen overeenkomst met je aangaan.

Wij doen dit op basis van de grondslag: noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

Te voldoen aan wet- en regelgeving

Er zijn wetten die ons verplichten je persoonsgegevens op te vragen, te bewaren en soms aan andere partijen te verstrekken.

- Van de belastingwetgeving en toezichtwetgeving moeten wij je identiteit vaststellen.
- De Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme verplicht ons je identiteit vast te stellen en te controleren. En na te gaan of je voorkomt op nationale en internationale risico- en sanctielijsten. Lees meer onder *'Uitvoeren van klantonderzoek'*.
- Volgens de Wet op het financieel toezicht zijn wij verplicht om een risicoprofiel van je op te stellen als je bij ons belegt.
- Als je een hypotheek of lening bij ons aanvraagt zijn wij verplicht je kredietwaardigheid te toetsen bij het BKR. En bepaalde betalingsachterstanden melden we bij het BKR.
- Wij verstrekken je persoonsgegevens aan justitie of toezichthouders (AP, AFM, ACM of DNB) als zij ons dat vragen en wij wettelijk verplicht zijn om die gegevens aan te leveren.
- In het kader van de beleggingsdienstverlening zijn wij verplicht telefoongesprekken, e-mails en chats vast te leggen.

Wij doen dit op basis van de grondslag: wettelijke verplichting. Wij zijn vanuit de wet verplicht deze gegevens te verwerken.

Uitvoeren van klantonderzoek

Om witwassen en financieren van terrorisme te voorkomen zijn wij wettelijk verplicht onze klanten te kennen én geen relaties aan te gaan met personen die het vertrouwen in de financiële sector kunnen schaden. Daarom moeten wij, voordat wij een klantrelatie met je aangaan kijken of we je kunnen accepteren als klant. Dat houdt in dat wij je kunnen vragen om je te identificeren. En onderzoek kunnen instellen als je een bepaald vermogen hebt, een ongebruikelijke aflossing doet op je hypotheek of als er een ongebruikelijke transactie op je rekening plaatsvindt. Ongebruikelijke transacties moeten we daarnaast doorgeven aan de bevoegde opsporingsinstanties en toezichthouders, zoals de [FIU-Nederland](#). Daarnaast moeten we controleren of je voorkomt op nationale en internationale risico- en sanctielijsten. En tijdens onze klantrelatie moeten we blijven onderzoeken of we je als klant kunnen behouden.

Na het afronden van het klantonderzoek krijg je een risicoprofiel toegekend. Het risicoprofiel bepaalt hoe vaak je en in welke mate je moet worden gemonitord. Afhankelijk van wat wij tijdens onze periodieke monitoring vinden, kan je risicoprofiel veranderen. Je risicoprofiel staat dus niet voor altijd vast.

De persoonsgegevens die we in het kader van het voorkomen van fraude verwerken, verkrijgen wij uit bronnen zoals Stichting CIS (Centraal informatiesysteem), het kentekenregister, Handelsregister, Kadaster, BKR, kredietinformatiebureaus, niet afgeschermd berichten op social media-platforms en andere internetbronnen. Ook kunnen we in dit kader informatie van tipgevers of getuigen verwerken. We kunnen daarnaast informatie verzamelen door bijvoorbeeld 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](#).

Fraude voorkomen en te bestrijden

Wij verwerken je persoonsgegevens om de veiligheid en betrouwbaarheid van 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. Meer hierover lees je op de website over ons [fraudebeleid](#).

Wij doen dit op basis van de grondslag: gerechtvaardigd belang. Zo hebben wij een belang bij om alleen betrouwbare klanten aan te nemen. We maken daarbij altijd een zorgvuldige afweging van alle belangen om te beoordelen of er een gerechtvaardigd belang is: van jouw belang, die van anderen en die van Aegon. Bij de beoordeling wegen wij mee of er andere manieren zijn om hetzelfde doel te bereiken of dat we minder gegevens nodig hebben.

Uitvoeren van marketingactiviteiten

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. Wij kunnen je gegevens gebruiken:

- Om je algemene nieuwsbrieven te sturen met informatie en aanbiedingen over onze producten en diensten via MijnAegon, brieven en e-mails.
- Om je 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 onze 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 onze 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 aangeven dat je geen gepersonaliseerde aanbiedingen meer wilt ontvangen.
- Om je als klant persoonlijke aanbiedingen te kunnen 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 MijnAegon 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 met Aegon of via je MijnAegon-account.

Wij doen dit op basis van de grondslag: gerechtvaardigd belang. We maken daarbij altijd een zorgvuldige afweging van alle belangen om te beoordelen of er een gerechtvaardigd belang is: van jouw belang, die van anderen en die van Aegon. Bij de beoordeling wegen wij mee of er andere manieren zijn om hetzelfde doel te bereiken of dat we minder gegevens nodig hebben.

Ontwikkelen en verbeteren van onze producten en diensten

Ook verwerken we je persoonsgegevens om onze producten, diensten en dienstverlening te ontwikkelen en te verbeteren. Dit doen we door:

- Processen te analyseren om inzichten en mogelijkheden ter verbetering te vinden als je gebruik maakt 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.
- Analyses te doen om trends en inzichten te krijgen in marktontwikkelingen en klantbehoeftes.
- Klachten te analyseren om trends, oorzaken en risico's te kunnen vinden.
- Statistische analyses te doen om onze eigen financiële positie te beschermen en beter in te schatten. Statistische analyses te doen in het kader van risico- en schadelastbeheersing. Het verrichten van statistisch onderzoek is voor de verzekeringsbranche essentieel en wij werken hierbij samen met Verbond van Verzekeraars. De resultaten van de analyses worden op geaggregeerd niveau gerapporteerd en worden niet gebruikt om maatregelen of beslissingen te nemen op individuen. Zie voor meer informatie het privacystatement van het [Verbond van Verzekeraars](#).
- Opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken voor training- en coachingsdoeleinden.

Als wij analyses uitvoeren, dan gebruiken we je gegevens zo veel mogelijk geanonimiseerd of gepseudonimiseerd. Dat betekent dat de gegevens niet meer direct naar jou herleidbaar zijn. En nemen wij passende maatregelen om je persoonsgegevens te beveiligen. Ook zorgen we ervoor dat slechts een kleine groep toegang heeft tot de analyses.

Wij doen dit op basis van de grondslag: gerechtvaardigd belang. Het is voor ons van belang dat wij onze dienstverlening doorlopend blijven verbeteren. Zodat wij onze klanten goed kunnen helpen. We maken daarbij altijd een zorgvuldige afweging van alle belangen om te beoordelen of er een gerechtvaardigd belang is: van jouw belang, die van anderen en die van Aegon. Bij de beoordeling wegen wij mee of er andere manieren zijn om hetzelfde doel te bereiken of dat we minder gegevens nodig hebben.

Wij gebruiken de onderzoekresultaten niet voor marketing- en verkoopactiviteiten die specifiek op jou zijn gericht, tenzij je ons hiervoor toestemming hebt gegeven.

Met wie delen we je persoonsgegevens?

Aegon schakelt bij de uitvoering van de dienstverlening andere bedrijven in, zoals de postverzending, drukkerijen, hostingdiensten, incassobureaus en automatiseringsdienstverleners. Als je een adviseur/bemiddelaar hebt, kunnen we gegevens aan die adviseur/bemiddelaar verstrekken als dat nodig is om de overeenkomst uit te kunnen voeren. Soms zijn we verplicht gegevens op basis van wetgeving aan derden te verstrekken. De hoofdcategorieën staan hieronder opgesomd.

• Dienstverleners van Aegon om onze afspraken met jou na te komen

Aegon verstrekt je gegevens aan zakelijke dienstverleners als dat nodig is voor de dienstverlening. Dit kunnen samenwerkingspartners, volmacht partijen, notarissen, herverzekeraars, herstellende, re-integratiebureaus, expertisebureaus of arbodiensten zijn. Maar wij kunnen ook jouw persoonsgegevens delen met je advocaat of zaakwaarnemer als je ons daarom vraagt.

Aegon verstrekt daarnaast persoonsgegevens aan het Verbond van Verzekeraars. Het Verbond ondersteunt Aegon en de branche ten behoeve van statistisch onderzoek in het kader van risico- en schadelastbeheersing. De resultaten van de onderzoeken zijn altijd geaggregeerd en niet op jou gericht.

Deze dienstverleners zijn er zelf verantwoordelijk voor dat zij jouw persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de wet.

- **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 MijnAegon per product zien wie je bemiddelaar is. De bemiddelaar is zelf verantwoordelijk dat hij jouw persoonsgegevens verwerkt in overeenstemming met de wet. 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, toezichthouders en deurwaarders**

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. Het is hen toegestaan om gegevens van personen bij Aegon op te vragen als zij die gegevens nodig hebben voor een onderzoek.

Als er een wettelijke plicht is deelt Aegon persoonsgegevens met overheidsorganisaties, zoals de Belastingdienst, het UWV en de organisaties die toezicht houden op de activiteiten van Aegon. Deze organisaties hebben je persoonsgegevens nodig voor hun taken, zoals je aanslag inkomstenbelasting of voor het verifiëren van je gegevens aan de hand van je Burgerservicenummer. Ook worden gegevens gedeeld met deurwaarders als daar een wettelijke plicht voor bestaat.

- **Waarborgfonds Eigen Woningen (WEW) bij een hypotheekaanvraag 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) voor borgstelling van de NHG, waaronder begrepen het beheer en kwijtschelding.

- **BKR bij een hypotheekaanvraag**

Als je een hypotheek of lening aanvraagt, voert Aegon een kredietwaardigheidsonderzoek uit. Dat houdt in dat wij bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) 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 je financiële verplichtingen aan ons te voldoen. 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. Verder moeten wij bepaalde betalingsachterstanden melden aan BKR. Het BKR is er zelf verantwoordelijk voor dat zij jouw persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de wet.

- **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 fraude wordt vastgesteld, kunnen wij aangifte doen bij de politie. Ook zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde transacties die op basis van de Wwft ongebruikelijk zijn te melden aan FIU-Nederland.

- **Financiers bij een financieringsaanvraag**

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 ter bewaring. Alleen als Aegon niet meer aan haar verplichtingen kan voldoen, worden deze gegevens aan de financier verstrekt.

- **Andere Aegon ondernemingen**

Als je klant bent van Aegon, kunnen wij persoonsgegevens van je uitwisselen met ondernemingen die werken onder de naam Aegon. Onze klantenservice gebruikt één klantadministratie 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. Zoals een verhuizing. Onder de gegevens die we binnen onze klantenadministratie gebruiken, vallen gegevens over het product of de producten die je bij ons hebt, betaalgegevens, marketinggegevens en (bij verzekeringen) claimgegevens. Daarnaast wisselen we gegevens uit om onze producten en diensten te kunnen uitvoeren.

Ook wisselen we je persoonsgegevens binnen Aegon uit, waaronder met Aegon Bank N.V. handelend onder de naam Knab, voor een verantwoord acceptatiebeleid en om fraude, witwassen en financieren van terrorisme te voorkomen en te bestrijden.

- **Andere financiële instellingen**

Aegon kan gegevens over je opvragen bij andere financiële instellingen. Bijvoorbeeld of je in het verleden betaalachterstanden hebt gehad of dat je je contract niet hebt nageleefd.

- **Externe frauderegisters**

Aegon wil geen klanten die in het verleden hebben gefraudeerd.

Daarom kunnen wij, voordat je klant bij ons wordt, gegevens over je opvragen bij Stichting CIS. Stichting CIS heeft een databank waarin alle ingediende schadeclaims die bij verzekeraars zijn ingediend worden bijgehouden. Als je een schade bij ons meldt, registreren wij deze schade ook in het register van de Stichting CIS. Kijk voor meer informatie en je rechten op www.stichtingcis.nl. Daar vind je ook het privacyreglement van Stichting CIS.

Daarnaast kunnen wij gegevens van je opvragen bij [Stichting Fraudebestrijding Hypotheken](http://www.stichtingfraudebestrijding.nl) (SFH) als je een hypotheek bij ons wilt afsluiten. SFH heeft een databank waar iedereen in staat die in het verleden hypotheekfraude heeft gepleegd.

- **Partijen buiten de EER**

Binnen de EER (Europese Economische Ruimte), dit zijn de landen van de Europese Unie plus Liechtenstein, Noorwegen en IJsland, geldt de AVG. Landen buiten de EER hebben andere regels als het gaat om het verwerken van persoonsgegevens.

Het kan voorkomen dat Aegon jouw gegevens deelt met leveranciers met wie we samenwerken of derden, in landen buiten de EER. Bijvoorbeeld wanneer je in een land buiten de EER een ongeluk krijgt. Het kan dan nodig zijn dat wij gegevens van jou uitwisselen met een partij in dat land, zodat jij daar geholpen kunt worden. Voor het uitwisselen van gegevens met partijen buiten de EER maken wij passende afspraken over het veilig verwerken van deze gegevens, zodat je gegevens altijd goed beschermd zijn.

Voor het automatiseren van processen op kantoor maken wij gebruik van 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

Aegon kan gebruik maken van een geautomatiseerd proces voor het beoordelen van een aanvraag van een verzekering of een schademelding, zodat wij je sneller en beter kunnen helpen. De gegevens die je invult bij de aanvraag van een verzekering worden automatisch getoetst aan onze acceptatiecriteria. Ook wordt bij een schademelding automatisch de door jouw ingevulde gegevens getoetst om te beoordelen of een schade gedekt is. We controleren of de gegevens juist zijn en er wordt een besluit genomen aan de hand van andere door jou ingevulde gegevens, risicogegevens, fraude gegevens en gegevens uit (openbare) bronnen zoals de CIS-databank. Als de uitkomst is dat de aanvraag geaccepteerd kan worden of dat de schade uitgekeerd kan worden, dan wordt de aanvraag automatisch geaccepteerd of de schadeclaim automatisch uitgekeerd. Indien er een afwijking in het reguliere proces plaatsvindt, bijvoorbeeld bij een afwijzing, opslag of gedeeltelijke uitsluiting, wordt deze altijd beoordeeld door een medewerker van Aegon. Mocht je het niet eens zijn met een automatisch genomen besluit dan kun je bezwaar maken en zal een medewerker jouw bezwaar beoordelen.



Profilering

Wij maken profielen van onze klanten op basis van de gegevens die wij verzamelen. Wij doen dit om risico's te beheersen, verbanden te leggen, fraude tegen te gaan, witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen. Maar ook om je premie beter te kunnen inschatten. Wij noemen dit profileren.

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 profileren bij marketingactiviteiten om relevante aanbiedingen te kunnen doen. Als je bijvoorbeeld al een autoverzekering hebt, laten wij geen advertentie over deze verzekering zien.



Hoe zorgen wij voor je persoonsgegevens?

Wij beschermen je persoonsgegevens tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Aegon heeft adequate beveiligingsmaatregelen genomen om je persoonsgegevens veilig te houden. Denk hierbij aan beveiliging en toezicht van Aegon-gebouwen maar ook aan beveiliging van servers en beveiliging van ruimtes waar gegevens zijn opgeslagen. Daarnaast hebben we informatiebeveiligingsbeleid en trainen we onze medewerkers in het herkennen van beveiligingsrisico's. Deze maatregelen worden continu gemonitord, beoordeeld en zo nodig aangepast om aan de huidige ontwikkelingen te blijven voldoen. Bovendien zijn medewerkers van Aegon verplicht tot vertrouwelijkheid en mogen zij je persoonsgegevens niet onrechtmatig of onnodig verstrekken.

Social media

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

Beveiligingslek?

Heb je een veiligheidsprobleem of zwakke plek ontdekt in een van onze onlinediensten? Wij stellen het op prijs als je dit eerst [bij ons meldt](#), voordat je het openbaar maakt. Zo hebben wij de kans om maatregelen te nemen. Daarmee proberen wij misbruik te voorkomen.



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. Aegon heeft een uitgebreid intern bewaarbeleid opgesteld. Wij hebben onze bewaartermijnen opgesteld aan de hand van bepaalde uitgangspunten waaronder, de looptijd van jouw contract, fiscale bewaartermijnen en het kunnen afhandelen van geschillen en klachten. Voor meer informatie over specifieke bewaartermijnen kan je contact met ons opnemen.



Welke rechten kun jij uitoefenen met betrekking tot jouw persoonsgegevens?

Je hebt een aantal rechten die gaan over jouw persoonsgegevens. Je kunt een verzoek indienen via dit [formulier](#). Wij reageren uiterlijk binnen één maand op je verzoek. Hebben we meer tijd nodig om je verzoek te behandelen? Dan laten we dit binnen één maand weten. En vertellen we waarom we meer tijd nodig hebben.

Wanneer iemand anders namens jou een verzoek indient, dan ontvangen wij graag ook een machtiging om te kunnen bevestigen dat diegene bevoegd is het verzoek namens jou te doen.

Hieronder kun je lezen welke rechten dat zijn:

- **Recht op inzage**

Je hebt het recht om te allen tijde inzage van ons te vragen in de gegevens die wij van jou verwerken, dit noemen wij een inzageverzoek. Je ontvangt van ons dan een kopie van jouw persoonsgegevens. Een inzageverzoek kan je meer inzicht geven in welke gegevens wij van jou verwerken en wat wij ermee doen. Het inzagerecht is het recht dat je nodig hebt om andere rechten uit te oefenen. Zoals het recht om onjuiste of incomplete gegevens te laten aanpassen (rectificatie) en het recht om je gegevens te laten verwijderen.

Wist je dat je de meeste van je gegevens al direct kan inzien via jouw MijnAegon- account?

- **Recht op rectificatie**

Je hebt het recht je persoonsgegevens te laten corrigeren of aan te vullen wanneer ze incompleet of incorrect zijn.

- **Recht van bezwaar en beperking van de verwerking**

Je hebt het recht om ons te vragen je persoonsgegevens niet meer te gebruiken als wij jouw persoonsgegevens verwerken op basis van gerechtvaardigd belang. Dit heet het recht van bezwaar. Als je bezwaar bij ons maakt, maken we een nieuwe afweging om te bepalen of jouw gegevens inderdaad niet meer voor dat doel gebruikt mogen worden. We beëindigen de verwerking als jouw belang zwaarder weegt dan ons belang of dat van de derde.

- **Recht om je gegevens te laten verwijderen**

Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens te laten verwijderen als er geen noodzaak, wettelijke eis of gerechtvaardigd belang is om jouw persoonsgegevens te bewaren of te verwerken. Als wij niet aan jouw verzoek om je gegevens te laten verwijderen kunnen voldoen, informeren wij je over de reden waarom.

- **Recht op dataportabiliteit**

Jij hebt het recht ons te vragen om de persoonsgegevens die je aan ons hebt verstrekt in elektronische vorm aan een andere partij over te dragen. Dit kan alleen als het gaat om gegevens die je in het kader van een contract met ons of met je toestemming aan ons hebt verstrekt. Wij kunnen er in dit geval voor kiezen om jou een kopie van jouw persoonsgegevens te verstrekken zodat jij dit zelf aan een derde partij geeft.

- **Recht om niet te worden onderworpen aan volledig geautomatiseerde besluitvorming**

Geautomatiseerde besluiten zijn beslissingen over jou die niet door mensen, maar door computers worden genomen. Ook bij Aegon maken wij gebruik van geautomatiseerde processen. Aegon maakt gebruik van geautomatiseerde processen om aanvragen makkelijk te kunnen beoordelen en accepteren. En voor toekennen van claims en doen van uitkeringen. Bijvoorbeeld bij de aanvraag voor een inboedelverzekering. Je voert een aantal gegevens in, waaronder het adres van de te verzekeren woning, of het een koop- of huurwoning is en je leeftijd. Op basis van die gegevens wordt automatisch een bedrag berekend.

Als je het niet eens bent met de uitkomst van een besluit, dan kan je navragen hoe het besluit tot stand is gekomen en eventueel bezwaar maken. Een medewerker van Aegon zal dit bezwaar dan beoordelen. Hiermee wordt voldaan aan het recht op een menselijke blik bij besluiten.



Waar kun je terecht met je vraag?

Heb je een vraag over dit privacystatement? Stuur dan een mail naar privacy@aegon.nl.



Waar kun je terecht met je klacht?

Heb je een klacht over het gebruik van je persoonsgegevens? Dan kun je dit aan ons melden via onze [website](#).

Je kan ook een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens indienen. Dit is in Nederland de onafhankelijke autoriteit die is opgericht om toe te zien op de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Website: <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl>

Telefoon: +31 (0) 70 888 85 00

Ga naar
www.aegon.nl

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

www.aegon.nl

20230215

