

Aon Privacy Verklaring

Over Aon

Aon is toonaangevend adviseur in risicomanagement, employee benefits en verzekeringen. Voor onze dienstverlening maken wij gebruik van persoonsgegevens. Daarbij werken wij ook samen met andere organisaties of bedrijven waaronder in ieder geval verzekeraars. Wij vinden het van groot belang dat zorgvuldig met persoonsgegevens wordt omgegaan. Persoonsgegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd waarbij wij de privacywetgeving in acht nemen.

Gebruik van persoonsgegevens

Voor haar dienstverlening verwerkt Aon persoonsgegevens (dit zijn gegevens die herleidbaar zijn tot een natuurlijke persoon) zoals bijvoorbeeld:

- naam, adres, contactgegevens, geboortedatum, geslacht, nationaliteit en huwelijkse staat;
- financiële gegevens zoals bankrekeningnummers en kaartgegevens, gegevens met betrekking tot krediethistorie en faillissements- of surseance status;
- demografische gegevens zoals informatie over levensstijl en behoefte aan verzekeringen;
- gegevens over rijgedrag en details met betrekking tot het rijbewijs, verzekeringshistorie en schadeverleden;
- voor marketingdoeleinden, zoals:
 - promotionele doeleinden. Dit betreft onder andere het verzenden van nieuwsbrieven, tonen van informatie, sturen van gebruikersinformatie, serviceberichten of andere elektronische boodschappen op de website van Aon Nederland en daarbuiten, via advertentienetwerken en social mediakanalen zoals Facebook, Instagram, Twitter en LinkedIn; en
 - profileringsdoeleinden. Dit betreft onder andere het delen en combineren van persoonsgegevens binnen de groepsmaatschappijen van Aon Nederland om een profiel te ontwikkelen. Zo kunnen wij de inhoud van onze websites, informatie, producten en diensten beter op jouw interesses en gedrag afstemmen. Het gaat hierbij om persoonlijke gegevens zoals naam, geslacht, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum en interactiegegevens (zoals IP-adres, surf- en klikgedrag op de websites en apps, locatiegegevens en cookie ID).

Daarnaast kunnen wij bijzondere gegevens verwerken zoals strafrechtelijke gegevens of gezondheidsgegevens voor bijvoorbeeld het afsluiten van ongevallen, ziektekosten- of beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen en het behandelen van schades. Wij zullen alleen de voor onze dienstverlening noodzakelijke gegevens verwerken. Indien bepaalde gegevens niet worden verstrekt, kan dat met zich meebrengen dat het niet mogelijk zal zijn de gevraagde diensten te leveren dan wel een schade af te wikkelen of uit te betalen. Wanneer u gegevens aan ons verstrekt van derden (uw partner, kinderen, medeverzekerden, medewerkers, klanten of gegevens van personen in geval van noodsituaties), gaan wij ervan uit dat u hen informeert over de verwerking van hun gegevens door Aon en hen wijst op deze privacyverklaring.

Naast de informatie die u zelf verstrekt, kan Aon informatie verzamelen bij derde partijen. Zo worden gegevens verwerkt ter voorkoming van fraude jegens financiële instellingen en raadpleegt Aon daarom ook derde partijen voor gegevens met betrekking tot fraude (FRISS) en kredietwaardigheid (Focum). Indien Aon optreedt als gevolmachtigde conformeert Aon zich eveneens aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen, het Protocol

Incidentenwaarschuwingensysteem Financiële Instellingen (www.verzekeraars.nl) en het Privacyreglement van het CIS (www.stichtingcis.nl). Deze gegevens kunnen zowel tijdens als ook voor het verlenen van onze diensten worden opgevraagd. In deze gevallen heeft Aon een gerechtvaardigd belang bij de verwerking van uw gegevens. U kunt tegen deze verwerking verzet aantekenen.

Aon verwerkt de gegevens in het kader van haar bedrijfsvoering, waaronder

- het leveren van de door u gevraagde diensten;
- het bemiddelen bij het tot stand komen van verzekeringen;
- schadebehandeling;
- onderzoeken van schades of klachten in verband met verzekeringspolissen of de dienstverlening;
- advisering op het gebied van risicobeheersing;
- advisering met betrekking tot pensioenen en verzuimbegeleiding;
- onderzoek naar klanttevredenheid;
- interne rapportage, statistische analyse, het op de markt brengen van producten en diensten van Aon en verbetering van producten en diensten;
- onderzoeken van kredietwaardigheid en debiteurenbeleid;
- onderzoek naar opgelegde sancties, validatie van gegevens, faciliteren van voorkoming, opsporing en/of onderzoek naar criminaliteit;
- het nakomen van wettelijke verplichtingen;
- het aanbieden van andere producten die voor u interessant kunnen zijn.

De informatie kan worden opgeslagen op zowel interne als externe systemen, zoals applicaties voor relatiebeheer. Door middel van die systemen hebben de betrokken Aon-medewerkers toegang tot deze gegevens en mogen zij die uitsluitend gebruiken voor de doelen waarvoor Aon de gegevens verwerkt.

Opnemen van telefoongesprekken

In het kader van opleiding en training van Aon medewerkers kunnen telefoongesprekken met klanten worden opgenomen. Daarnaast worden telefoongesprekken opgenomen voor welbepaalde, vooraf omschreven en gerechtvaardigde doeleinden:

1. Ter verificatie en onderzoek naar of ten bewijze van opdrachten, transacties en andere (precontractuele) afspraken met de cliënt;
2. Indien dat noodzakelijk is ter bestrijding van frauduleuze of andere strafbare gedragingen gericht tegen Aon, de groep waartoe Aon behoort dan wel cliënten en medewerkers;
3. Indien daartoe een voorschrift is gegeven krachtens wet.

In principe worden opgenomen gesprekken alleen in geval van onduidelijkheid of een geschil over telefonisch gegeven opdrachten beluisterd. De opgenomen telefoongesprekken en andere persoonsgegevens betreffende de opgenomen telefoongesprekken worden zodanig bewaard en beveiligd dat deze niet toegankelijk zijn voor onbevoegden. De bevoegdheid tot beluisteren van de opgenomen gesprekken zijn beschreven in het Aon Privacy Protocol inzake meeluisteren en beluisteren opnames. Technische en organisatorische voorzieningen zijn getroffen om manipulatie van de gegevens te voorkomen en om de gegevens zo nodig te kunnen traceren en reconstrueren. Een klant heeft bij interpretatieverschillen of onenigheden met betrekking tot de inhoud van de opgenomen telefoongesprekken het recht het opgenomen telefoongesprek te beluisteren. Door de mogelijkheid van terugluisteren van de telefoongesprekken is het voor u als klant en ook voor ons als financieel dienstverlener achteraf eenvoudiger om tot een wederzijds acceptabele oplossing te komen bij geschillen die zijn ontstaan bij telefonische opdrachten.

Aon baseert haar verwerkingen op de volgende grondslagen:

Uitvoering geven aan de overeenkomst

In het kader van onze dienstverlening en het aangaan van overeenkomsten verzamelen en gebruiken wij de noodzakelijke persoonsgegevens voor het doen van een aanbod, de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst.

Nakoming van een wettelijke verplichting

Bepaalde verwerkingen van gegevens kunnen nodig zijn voor het nakomen van wettelijke verplichtingen. Aon is bijvoorbeeld vergunningsplichtig onder de WFT en staat onder toezicht van de DNB. Aon is verplicht zich aan geldende regels te houden.

Gerechvaardigd belang

Het verzamelen en gebruik van bepaalde gegevens is nodig om invulling te geven aan gelegitimeerde commerciële belangen, bijvoorbeeld het aanbieden van producten die voor u interessant kunnen zijn of het doen van marktonderzoek om onze producten en dienstverlening te verbeteren. Wanneer wij op deze basis gegevens van u verwerken, zullen wij zorgdragen voor de nodige maatregelen om te voorkomen dat de verwerking een inbreuk vormt op de onder de privacy wetgeving aan u gegeven rechten en vrijheden.

Toestemming

We verwerken gegevens op basis van toestemming wanneer wij bijzondere gegevens verwerken in combinatie met bijvoorbeeld profiling. Het staat u altijd vrij de toestemming te onthouden of in te trekken. In dat geval zal het wellicht niet mogelijk zijn om uitvoering te geven aan onze dienstverlening. Daar waar bijzondere gegevens benodigd zijn en u van onze dienstverlening gebruik wenst te maken, gaat u akkoord met het verzamelen en het gebruik van deze bijzondere gegevens.

Verstrekking aan derden

In het kader van onze dienstverlening schakelen wij derde partijen in. Wij kunnen in dat kader gegevens verstrekken aan:

- verzekeraars en tussenpersonen waar nodig voor het sluiten van verzekeringen en het verlenen van onze diensten;
- expertisebureaus, juristen, en onderzoeksbureaus voor werkzaamheden in het geval van schade en benodigde rapportages;
- opsporingsinstanties waar nodig om fraude en criminaliteit te voorkomen of op te sporen.
- overheidsinstanties waar nodig voor Aon om aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen. In het kader van motorrijtuigenverzekeringen worden gegevens doorgegeven aan de Rijksdienst voor het Wegverkeer;
- derde partijen in geval van outsourcing van werkzaamheden. Deze werkzaamheden zullen onder verantwoordelijkheid van Aon worden uitgevoerd, conform onze beveiligingsstandaarden en op onze instructies;
- rechtsopvolgers, in geval van verkoop van de dienstverlening aan een andere organisatie of overname of verkoop van (een onderdeel van) Aon. Wanneer in dat geval persoonsgegevens worden gedeeld, zullen de gegevens conform deze privacyverklaring gebruikt blijven worden;
- medische deskundigen bijvoorbeeld in geval van dienstverlening omtrent ziektekostenverzekeringen en claims-afhandeling;
- onderzoeksbureaus die worden ingeschakeld in het kader van onderzoek naar kredietwaardigheid, strafrechtelijk verleden, fraude (en het afgeven van verklaringen omtrent gedrag) teneinde fraude in de verzekeringsindustrie op te sporen en te voorkomen;
- mailing- en promotiebureaus voor het beschikbaar stellen van een salespromotiecadeau en/of het aanbieden van andere producten die voor u interessant kunnen zijn.

Verwerking buiten de EU

Aon is een wereldwijde organisatie met bedrijfsprocessen, managementstructuren en technische systemen die over de geografische grenzen heen reiken. Gezien het wereldwijde karakter van de diensten die door Aon worden verleend, kunnen persoonsgegevens worden doorgezonden naar en worden gebruikt, opgeslagen en anderszins verwerkt in andere landen dan het land waar de informatie is verkregen. In alle gevallen zal Aon zorgdragen voor een passend beschermingsniveau door middel van de standaardovereenkomsten van de EU of een vergunning.

Beveiligingsniveau

Wij streven ernaar de persoonsgegevens die wij verwerken zo goed mogelijk te beschermen tegen verlies of onrechtmatig gebruik. Wij nemen passende beveiligingsmaatregelen teneinde de veiligheid en nauwkeurigheid van die gegevens te waarborgen. Wanneer, ondanks die maatregelen, sprake zou zijn van een datalek, hanteert Aon een procedure voor het op juiste wijze melden en afhandelen daarvan.

Direct Marketing

Wij zullen uw persoonsgegevens gebruiken voor direct marketing voor andere dienstverlening en producten die naar onze mening interessant voor u kunnen zijn. Wij zullen u wel telkens de mogelijkheid bieden om uw voorkeuren voor direct marketing doeleinden aan te geven. Wanneer wij u per e-mail benaderen voor marketingdoeleinden hebben wij vooraf van u uw toestemming nodig.

Automatische gegevensverzameling

Aon kan tijdens uw bezoek aan een Aon-website of het gebruik van mobiele apps ook informatie verzamelen door middel van cookies. Cookies zijn kleine, eenvoudige tekstbestanden die uw computer, tablet of mobiele telefoon ontvangt als u één van onze websites of apps bezoekt. In deze bestanden wordt informatie over uw website/app-bezoek bijgehouden om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Aon biedt de mogelijkheid om niet akkoord te gaan met deze automatische gegevensverwerkingen. Dat kan betekenen dat het niet mogelijk zal zijn voor Aon om de dienstverlening (volledig) te leveren. Lees [hier](#) meer over ons gebruik van cookies.

Geautomatiseerde verwerking

Bij het aanvragen van bepaalde (veel voorkomende) verzekeringen kan sprake zijn van geautomatiseerde verwerking en besluitvorming. Dat betekent dat acceptatie of afwijzing plaatsvindt door bijvoorbeeld een computersysteem zonder dat sprake is van menselijke tussenkomst, aan de hand van door u op een website of aanvraagformulier ingevulde gegevens. Zowel ons reeds bekende gegevens als gegevens van derde partijen kunnen worden gebruikt voor de besluitvorming waarbij ook sprake zal kunnen zijn van controle op kredietgegevens, schadehistorie en fraudepreventie controles. Wanneer een beslissing op basis van louter geautomatiseerde verwerking wordt genomen, wordt u telkens de mogelijkheid geboden van menselijke tussenkomst. U heeft de mogelijkheid zich tegen de geautomatiseerde verwerking te verzetten. U kunt daartoe contact opnemen met de Functionaris voor de gegevensbescherming van Aon (zie contactgegevens verderop in deze privacyverklaring).

Websites van derden

Via websites van Aon kunt u doorklikken naar andere websites die beheerd worden door Aon en haar dochterondernemingen en werkmaatschappijen in de diverse landen. Aon kan ook links aanbieden naar websites die niet door Aon worden beheerd. Deze websites worden niet door Aon gecontroleerd en Aon is niet verantwoordelijk voor het gevoerde privacy beleid of de inhoud van deze externe websites.

Gegevens van minderjarigen

Onze websites richten zich niet op kinderen onder de leeftijd van 16 jaar.

Juistheid van de gegevens

Voor het correct uitvoeren van onze dienstverlening vertrouwen wij op de juistheid van de ons bekende gegevens. U dient ons dan ook te informeren over wijzigingen in uw gegevens.

Recht op inzage/correctie/verzet/dataportabiliteit en bevestiging

U heeft de volgende rechten met betrekking tot de gegevens die wij van u verwerken:

- recht op inzage in de verwerking van uw persoonsgegevens door Aon;
- het recht om die gegevens te laten corrigeren, bevestigen en/of te verwijderen, zeker wanneer de verwerking van de gegevens niet langer noodzakelijk is;
- recht van verzet tegen het gebruik van gegevens voor marketing doeleinden;
- recht op bezwaar tegen verdere verwerking van uw persoonsgegevens;
- voorts kunt u ons verzoeken uw gegevens aan een andere partij over te dragen.

Sommige van deze rechten zullen alleen in bepaalde gevallen kunnen worden uitgeoefend. Als wij niet in staat zijn opvolging te geven aan een verzoek, zullen wij u daarover informeren. Voor het uitoefenen van deze rechten kunt u een verzoek indienen via www.aon.nl/privacyverzoek.

Aon bewaart uw gegevens steeds zolang als nodig is voor de doelen waarvoor de gegevens worden verwerkt. Tevens dient Aon gegevens te bewaren met het oog op de dossier- en zorgplicht en de bewijspositie en voorts om te voldoen aan wet- en regelgeving. Na afloop van de bewaartermijnen zal Aon de gegevens verwijderen.

Wij behouden ons het recht voor om smadelijke, lasterlijke en onrechtmatige berichten op internet en social media, evenals spam, te verwijderen. Wanneer u besluit te reageren op onze content via social media, dan kunnen wij onderzoek doen naar de afzender. Indien wij in voorkomende gevallen aangifte zouden willen doen, kunnen wij ook voor dat doel onderzoek doen naar de afzender.

Wij stellen uw mening op prijs. Als u opmerkingen of vragen hebt over onze privacyverklaring, stuurt u deze dan aan compliancebenelux@aon.nl of schrijf ons op het volgende adres:

Aon Groep Nederland bv
t.a.v. de afdeling Juridische Zaken & Compliance
Postbus 518
3000 AM Rotterdam

U kunt ook contact opnemen met onze Functionaris voor de gegevensbescherming:
mr. R. Blokland, rogier.blokland@aon.com

Autoriteit Persoonsgegevens

Wanneer u klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens door Aon, dan vernemen wij dat natuurlijk graag. U kunt daarover contact met ons opnemen en wij zullen dan samen met u proberen om tot een passende oplossing te komen. U heeft het recht om een klacht in te dienen bij de privacytoezichthouder, de [Autoriteit Persoonsgegevens](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Deze privacyverklaring is geen overeenkomst en wij kunnen deze privacyverklaring actualiseren. Zodra wij wijzigingen aanbrengen wordt de wijzigingsdatum bijgewerkt. Wij zullen u op verschillende manieren informeren over wijzigingen, onder andere door de herziene privacyverklaring te publiceren op onze website, waarna deze direct in werking treedt. U dient deze verklaring van tijd tot tijd te raadplegen zodat u op de hoogte bent van de wijze waarop Aon met uw persoonsgegevens omgaat.

Deze privacyverklaring is vernieuwd op 18 oktober 2018.