



**Privacy statement Niet-Leven**  
**Bescherming persoonlijke levenssfeer**

(versie 1 – 24.05.2018)

# **Privacy statement - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

**Cf. Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016, die in werking treedt op 25 mei 2018.**

Nationale-Nederlanden hecht veel belang aan uw privacy en daarom gaan we zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Hiervoor nemen we zowel zichtbare als onzichtbare maatregelen. In dit privacy statement vindt u informatie over de wijze waarop we met uw persoonsgegevens omgaan.

## **I Wat zijn Persoonsgegevens?**

Als u bijvoorbeeld bij ons een product wilt afsluiten, een schadeclaim indient of als u van ons advies wilt ontvangen over onze producten, vragen we u om persoonsgegevens zoals uw naam en adres. Ook als u onze websites bezoekt, kunnen we van u persoonsgegevens verzamelen, zoals het IP-adres van uw computer.

Persoonsgegevens zijn gegevens die iets vertellen over u of die we in verband kunnen brengen met u. Het verzamelen, bewaren en gebruiken van uw gegevens noemen we het 'verwerken' van uw persoonsgegevens. Dat is een begrip uit de wet. Nationale-Nederlanden houdt zich bij de verwerking van uw persoonsgegevens aan de wet- en regelgeving. Hieronder leest u waarvoor we persoonsgegevens verwerken en welke gegevens dat kunnen zijn.

## **II Waarvoor verwerken we persoonsgegevens?**

We bewaren en gebruiken uw persoonsgegevens alleen voor zorgvuldig vastgestelde doelen. In de meeste gevallen ontvangen we persoonsgegevens van uzelf omdat u een of meerdere producten van ons afneemt, of wil afnemen. De wet spreekt dan van gegevensverwerking die nodig is voor het voorbereiden of uitvoeren van een overeenkomst. Het komt erop neer dat we u niet kunnen helpen als klant als we geen gegevens van u hebben of mogen bewaren.

Uw persoonsgegevens worden ook gebruikt omdat wij een centrale klantenadministratie bijhouden, marketingactiviteiten verrichten, fraude willen voorkomen en bestrijden, of de gegevens gebruiken voor risicobeheersing. In de wet wordt dit 'de verwerking vanwege gerechtvaardigde belangen' genoemd. Dit kan ook in uw eigen belang zijn, omdat we u dan beter kunnen helpen en fraude kunnen bestrijden. Daarnaast verwerken we uw gegevens om te kunnen voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Hieronder vindt u meer informatie over de basis waarop wij uw persoonsgegevens verwerken.

### **a. Voor het uitvoeren van onze overeenkomsten**

- Om de aanvraag van uw product te kunnen beoordelen.
- Om u als klant te kunnen helpen. Dus voor het aangaan, beheren en/of uitvoeren van onze producten. En/of voor het geven van advies over onze producten.

- Om informatie te verstrekken aan en te ontvangen van andere partijen als dat noodzakelijk is in verband met de uitvoering van uw product. Denk hierbij aan uw verzekeringstussenpersoon of uw hypotheekadviseur. We informeren uw adviseur bijvoorbeeld als er op het product een betalingsachterstand ontstaat.

**b. Op grond van een gerechtvaardigd belang**

- **Voor de centrale klantenadministratie**

Nationale-Nederlanden heeft een centrale klantenadministratie. Onze klantenservice gebruikt die om te zien welke producten u bij ons heeft, zodat we u goed en snel te woord kunnen staan. Onder de gegevens die we binnen onze klantenadministratie gebruiken, vallen uw naam, uw geboortedatum, uw adresgegevens, overige contactgegevens, gegevens over het product of de producten die u bij ons heeft, betaalgegevens, marketinggegevens en gegevens over schadegevallen.

- **Voor marketingactiviteiten**

We gebruiken uw gegevens

- Om met onze dienstverlening beter in te spelen op uw persoonlijke situatie. U kunt hierbij denken aan het aanbieden van andere producten van ons die bij u passen.
- Voor analyses van persoonsgegevens om het producten- en dienstenaanbod te verbeteren en beter af te stemmen op de wensen van onze (potentiële) klanten. Deze analyses gebruiken we onder andere om van klanten met dezelfde eigenschappen of gedrag groepen (profielen) te maken.
- Om u op de hoogte te houden via onze website, de App, een brief of e-mail.
- Om u op onze websites en apps een persoonlijker ervaring te geven, of op websites van anderen advertenties aan te bieden die passen bij uw interesses. Zie hiervoor ook onze cookieverklaring.

Voor sommige marketingactiviteiten is uw toestemming vereist. Deze toestemming wordt altijd vooraf aan u gevraagd, bijvoorbeeld bij het toesturen van aanbiedingen per e-mail. Heeft u eerder toestemming gegeven en wilt u dat weer ongedaan maken, dan kan dat heel gemakkelijk door op een link onder aan de e-mail te klikken.

➤ **Om fraude te bestrijden**

Voor de bescherming van uw eigen veiligheid en die van financiële instellingen verwerken we persoonsgegevens voor risicobeheersing en het voorkomen en bestrijden van fraude.

Om de veiligheid en integriteit van de Nationale-Nederlanden-ondernemingen te borgen, gebruiken we een centrale gebeurtenissenadministratie. Persoonsgegevens die in verband staan met gebeurtenissen die van belang kunnen zijn en om die reden speciale aandacht behoeven, kunnen we hierin opnemen. We hebben één

gebeurtenissenadministratie voor al onze ondernemingen. Gegevens uit de gebeurtenissenadministratie stellen we via onze afdeling Veiligheidszaken beschikbaar voor alle ondernemingen die onder Nationale-Nederlanden vallen.

➤ **Om risico's beter te kunnen inschatten**

We verwerken persoonsgegevens voor statistische analyse, om risico's beter te kunnen inschatten en om prijzen van onze producten goed te kunnen bepalen. We bewaren gegevens om in het geval van een klacht of geschil over de juiste informatie te kunnen beschikken.

➤ **Het verwerken van gegevens van derden**

In sommige gevallen leggen we gegevens vast van andere personen dan onze klanten, zoals benadeelden, bewindvoerders, begunstigden en mensen die garant hebben gestaan voor een klant. Dit doen we alleen voor zover het nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst met de klant.

c. **Om te voldoen aan wettelijke verplichtingen**

Mede voor uw eigen veiligheid, zijn we verplicht om naar uw persoonsgegevens te vragen om uw identiteit vast te stellen.

Voor de uitvoering van een aantal producten zijn we verplicht om uw gegevens te delen met de Fiscale Administratieve diensten. Deze diensten kunnen op hun beurt gegevens van personen die vanwege een band met de Verenigde Staten mogelijk aangemerkt worden als Specified US Person, rapporteren aan Amerikaanse belastingautoriteiten.

In uitzonderlijke gevallen zijn we verplicht uw persoonsgegevens aan andere partijen zoals toezichthouders, politie, justitie of inlichtingendiensten te verstrekken.

**III Welke persoonsgegevens verwerken we?**

➤ **Persoonsgegevens die we van u ontvangen voor de uitvoering van de overeenkomst. Het gaat hierbij om**

- Algemene gegevens zoals uw naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en geboortedatum.
- Gegevens om u te kunnen identificeren.
- Uw rekeningnummer om betalingen van u te kunnen ontvangen of betalingen aan u te doen.
- Financiële gegevens. Hiernaar vragen we in sommige gevallen zoals bij de aanvraag van een hypotheek.
- Gegevens die we nodig hebben voor een specifiek product, bijvoorbeeld een kenteken bij een autoverzekering.

- Voor de risicobeoordeling bij schadeverzekeringen kunnen we vragen naar uw verleden als autobestuurder.
- **Medische gegevens**  
De verwerking van gegevens die uw gezondheid betreffen, kan nodig zijn voor het afhandelen van een schadegeval met letsels. Als dit het geval is, vragen wij vooraf de specifieke toestemming van de persoon van wie we die gegevens verwerken.
- **Aanvullende gegevens**  
Met aanvullende gegevens worden extra gegevens bedoeld die we niet van u of uw adviseur ontvangen hebben, maar die we uit (openbare) bronnen halen. Denk hierbij aan het raadplegen van informatie om terrorisme en witwassen tegen te gaan. We doen dit in sommige gevallen om een risico in te schatten of om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.
- **Contacthistorie**  
Wij leggen vast wanneer u contact heeft met ons. Met het oog op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, training, coaching en beoordeling van medewerkers nemen we een deel van de telefoongesprekken op. Bij gesprekken over uw bankproducten kunnen we deze opnames ook bewaren als vastlegging van onze afspraken. We leggen ook de inhoud van chats vast.
- **Uw bezoek aan onze websites en apps**  
We leggen gegevens vast over uw bezoek aan onze websites of apps. Bijvoorbeeld welke pagina's u heeft bezocht, of welke zoekopdracht u heeft gedaan. Hiermee laten we de site beter werken en geven we u een persoonlijke ervaring. Ook gebruiken we deze gegevens voor marketingactiviteiten. We doen dit onder andere door middel van het plaatsen van cookies. Meer informatie over het gebruik van cookies vindt u in onze cookieverklaring. Wij verwerken ook uw IP-adres. Dit is het internetadres van uw computer, tablet of mobiel dat computers veilig met elkaar laat communiceren.

#### **IV Van wie krijgen we uw persoonsgegevens?**

De meeste persoonsgegevens krijgen we van uzelf of uw financieel adviseur.

Voor schadeverzekeringen maken we ook gebruik van het economisch samenwerkingsverband (ESV) Datassur. Datassur maakt gebruik van verschillende (openbare) bronnen. Daarmee beoordelen we het risico op fraude, wanbetaling en claims en toetsen we of de aanvraag voldoet aan onze acceptatieregels.

We gebruiken openbare data en data van marktonderzoekbureaus om tot nog betere inzichten over onze klanten en diensten te komen. Als we persoonsgegevens die we van derden ontvangen verwerken, doen we dat alleen als u daarvoor aan die partij toestemming heeft gegeven.

## **V Aan wie kunnen we uw persoonsgegevens verstrekken?**

We kunnen uw persoonsgegevens verstrekken aan de hieronder genoemde personen, bedrijven en instanties. We doen dat alleen als:

- dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, of
- we daarvoor een 'gerechtvaardigd belang' hebben en de verstrekking van uw gegevens daarvoor noodzakelijk is.
- het wettelijk verplicht is om uw gegevens te verstrekken of
- u toestemming heeft gegeven.

Alléén als een van bovengenoemde redenen van toepassing is, verstrekken we uw gegevens aan een of meerdere onderstaande partijen.

- Onze medewerkers, voor zover zij deze gegevens nodig hebben voor hun werkzaamheden
- Bedrijven waaraan we werkzaamheden uitbesteden ('verwerkers'). Deze bedrijven werken dan in onze opdracht
- Uw adviseur of belangenbehartiger
- Medisch adviseurs en arbeidsdeskundigen
- Bedrijven die we inschakelen bij de afwikkeling van een claim door het leveren van expertisediensten of herstel- en advieswerkzaamheden bij schade- en inkomensverzekeringen
- Bedrijven die we inschakelen bij de beoordeling van een aanvraag voor een product of een schademelding
- Publieke diensten zoals toezichthouders, politie en gerechtelijke instanties
- Fiscale Administratieve diensten, als we daartoe wettelijk verplicht zijn
- Andere banken en verzekeringsmaatschappijen
- Deurwaarders, incassobureaus en/of notarissen
- Het economisch samenwerkingsverband Datassur

## **VI Geautomatiseerde besluitvorming**

Voor een aantal producten, zoals de aanvraag van een autoverzekering of een overlijdensrisicoverzekering, beoordelen we de aanvraag via een geautomatiseerd proces. In dit proces toetsen we of u voldoet aan onze acceptatiecriteria. We bekijken onder meer of de gegevens juist zijn die u bij de aanvraag over uzelf of over het object dat u wilt verzekeren heeft opgegeven.

Ook toetsen we een aantal fraude indicatoren en maken we op basis van uw gegevens en gegevens uit andere (openbare) bronnen een risico-inschatting. Deze toetsing kan gevolgen hebben voor de hoogte van uw premie bij verzekeringsproducten of de rente bij bankproducten. In het geval van een frauderegistratie beoordeelt een van onze medewerkers altijd uw aanvraag.

## **VII Zo zorgen we voor uw persoonsgegevens**

### **We zorgen voor een goede beveiliging**

We besteden veel tijd en aandacht aan de beveiliging van onze systemen en de persoonsgegevens

die daarin zijn opgeslagen. Elk bedrijfsonderdeel heeft een speciaal team dat toezicht houdt op de beveiliging van persoonsgegevens en hoe deze gebruikt worden. De veiligheid van ons dataverkeer wordt voortdurend in de gaten gehouden. Wanneer er toch een keer iets mis gaat, wordt er meteen actie ondernomen. Datalekken lossen we op en registreren we. Dat zijn we volgens de wet ook verplicht. We melden ze ook aan de toezichthouder en aan u, als dat nodig is.

### **Er is toezicht op hoe we persoonsgegevens verwerken**

- De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert of wij de AVG naleven.
- De Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit doet dit voor Belgische klanten.
- De Autoriteit Consument & Markt (ACM) houdt toezicht op hoe wij omgaan met cookies, direct marketing via elektronische mail en het Bel-me-niet Register.
- De Nederlandsche Bank (DNB), de Europese Centrale Bank (ECB) en Autoriteit Financiële Markten (AFM) houden in het algemeen toezicht op de financiële sector en dus ook op Nationale-Nederlanden.
- Intern houdt de Functionaris Gegevensbescherming toezicht op de wijze waarop we omgaan met uw persoonsgegevens. Voor schade- en aansprakelijkheidsverzekeringen afgesloten in België is deze te bereiken via [dponl@nn.be](mailto:dponl@nn.be).

### **Onze medewerkers**

Al onze medewerkers zijn op de hoogte van de rechten en plichten in verband met gegevensverwerking. We gaan zorgvuldig om met gegevens die u ons toevertrouwt. Alleen geautoriseerd personeel mag uw gegevens inzien en verwerken.

## **VIII Wat zijn uw rechten?**

Als klant heeft u een aantal rechten wanneer het gaat over uw persoonsgegevens. Die rechten zijn de volgende:

### **➤ Recht op inzage**

U kunt opvragen welke persoonsgegevens we van u hebben geregistreerd en waarvoor we deze gebruiken.

### **➤ Recht op aanpassing**

U heeft het recht om uw persoonsgegevens te laten aanpassen als ze niet juist zijn. Als uw persoonsgegevens niet juist zijn, onrechtmatig zijn verwerkt of niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verwerkt, heeft u het recht op de beperking van de verwerking van de persoonsgegevens. Dat houdt in dat u kunt aangeven dat uw gegevens tijdelijk niet gebruikt mogen worden. Dat recht heeft u in het geval dat u bezwaar maakt tegen de verwerking en uw bezwaar door ons nog in behandeling is.

➤ **Recht op overdraagbaarheid van gegevens**

Dit betekent dat u in bepaalde gevallen het recht heeft om ons te vragen de persoonsgegevens die u aan ons heeft verstrekt over te dragen aan uzelf en/of een andere dienstverlener.

➤ **Recht om vergeten te worden**

U heeft het recht om ons te vragen uw persoonsgegevens te verwijderen, maar zolang we de gegevens nog gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst, is dit niet mogelijk.

➤ **Recht van bezwaar**

U kunt bezwaar maken tegen het verwerken van uw persoonsgegevens als we uw persoonsgegevens gebruiken voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting. Wij toetsen uw bezwaar zorgvuldig en stoppen indien nodig met de verwerking van uw persoonsgegevens.

➤ **Recht om uw voorkeur voor aanbiedingen in te stellen**

U kunt uw keuze voor het ontvangen van aanbiedingen via e-mail altijd gemakkelijk aanpassen. U kunt dat doen door op de link onderaan de e-mail te klikken of door ons dit telefonisch door te geven.

## **IX      Hoelang bewaren we uw gegevens?**

We bewaren de gegevens zolang we dat wettelijk verplicht zijn en zolang dat nodig is voor het doel waarvoor we de gegevens gebruiken. Dit kan per product verschillen. We gaan daarbij uit van de volgende regels:

➤ **Heeft u een schade- of een inkomensverzekering zoals een auto- of inboedelverzekering of een arbeidsongeschiktheidsverzekering?**

Zolang als u klant bij ons bent, bewaren we uw gegevens. Dit geldt ook als u geen klant bent en we uw persoonsgegevens verwerken voor bijvoorbeeld de afhandeling van schadegevallen. We bewaren de gegevens totdat de toepasselijke wettelijke verjaringstermijnen zijn verstreken. Na de bewaartermijn bewaren we alleen noodzakelijke gegevens voor statistische doeleinden.

## **X      Waar verwerken we uw gegevens?**

Uw gegevens worden doorgaans verwerkt binnen de Europese Unie (EU). In sommige gevallen worden persoonsgegevens buiten de EU verwerkt. Ook zijn sommige van onze leveranciers en samenwerkingspartners gevestigd buiten de EU of verlenen ze diensten buiten de EU. De regelgeving in die landen biedt niet altijd dezelfde bescherming van persoonsgegevens als de Europese regelgeving. Om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens toch veilig zijn, sluiten we in die gevallen zelf overeenkomsten met vergelijkbare afspraken over de veiligheid van persoonsgegevens. Dus net zoals we dat binnen de EU doen.



## **XI Op welke bedrijven is dit privacy statement van toepassing?**

Formeel is de naam NN Group N.V. Hier vallen onder meer onderstaande bedrijven onder. Deze bedrijven werken met elkaar samen en delen gegevens met elkaar. Als u klant bij ons bent, kunt u een aanbieding krijgen van deze bedrijven.

- Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.
- Nationale-Nederlanden Premium Pension Institution B.V.
- Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.
- NN Non-Life Insurance N.V.
- Hebt u bij NN Non-Life Insurance NV een schade- of aansprakelijkheidsverzekering afgesloten in België, dan wordt het beheer en de schaderegeling uitgevoerd door NN Insurance Services Belgium NV
- Nationale-Nederlanden Bank N.V.
- Delta Lloyd Levensverzekering N.V.
- Delta Lloyd Schadeverzekering N.V.

## **XII Vragen?**

Heeft u algemene vragen over uw persoonsgegevens, neemt u dan contact met ons onze klantenservice via [telecel-nonlife@nn.be](mailto:telecel-nonlife@nn.be).

U kunt bovenstaande rechten in principe gratis uitoefenen door een ondertekende en gedateerde aanvraag te versturen samen met een recto-versokopie van uw identiteitskaart aan onze Functionaris Gegevensbescherming (mail: [dponl@nn.be](mailto:dponl@nn.be))

Heeft u een klacht over de wijze waarop NN Non-Life Insurance met uw persoonsgegevens omgaat? Dan kunt u deze indienen via [telecel-nonlife@nn.be](mailto:telecel-nonlife@nn.be).

Bent u met het antwoord niet tevreden, dan kunt u zich als Belgische klant wenden tot de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit.

<<>>