



# Aon

## bescherming klantgegevens

# Inhoud

<b>Onze toezeggingen inzake gegevensbescherming</b>	<b>3</b>
<b>Onze uitgangspunten met betrekking tot gegevensbescherming</b>	<b>4</b>

# Onze toezeggingen inzake gegevensbescherming

## **Achtergrond gegevensbescherming**

Waar organisaties proberen de ervaringen van hun klanten en werknemers te verbeteren, waarde te creëren en een concurrentievoordeel te bemachtigen, is het noodzakelijk om risico's op het gebied van gegevensbescherming te kunnen beheersen en naleving van nieuwe wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens te kunnen aantonen.

## **Onze toezeggingen**

Onze toezeggingen dat wij zorgvuldig met persoonsgegevens omgaan, hebben betrekking op de persoonsgegevens die wij ten behoeve van onze klanten en zakenrelaties verzamelen, verwerken en opslaan. Wij doen er met name alles aan om ervoor te zorgen dat persoonsgegevens die aan ons worden toevertrouwd afdoende worden beveiligd en uitsluitend worden gebruikt op een manier die de klanten en werknemers van onze klanten in redelijkheid zouden mogen verwachten.

## **Hoe wij omgaan met de bescherming van persoonsgegevens**

Wij nemen de bescherming van gegevens uitermate serieus. Wij hebben veel geïnvesteerd in de ontwikkeling van een kader om ervoor te zorgen dat onze kernproducten en -diensten voldoen aan de toepasselijke wetgeving en dat risico's op het gebied van gegevensbescherming doeltreffend worden beheerst.

Onze aanpak:

- begint met onze Gedragscode. Daarin zijn de toezeggingen van ons senior management beschreven om te voldoen aan wetgeving ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens in alle rechtsgebieden waarin wij zaken doen, als ook de gedragsnormen die van onze mensen worden verwacht wanneer zij met elkaar, onze klanten en onze zakenrelaties werken;
- wordt onderbouwd en ondersteund door passend beleid voor data privacy, normen en procedures die speciaal zijn ontworpen om ervoor te zorgen dat risico's ten aanzien van persoonsgegevens in al onze bedrijven doeltreffend worden beheerst;
- wordt aangestuurd door onze Chief Privacy Officer en ons Global Privacy Office. Zij zorgen ervoor dat privacywetgeving wordt nagekomen en bewustzijn wordt gecreëerd binnen onze organisatie. Zij brengen adviezen uit over de invoering van onze gegevensbeschermingsmaatregelen en -normen en houden wereldwijd toezicht op de naleving;
- heeft als doel om de risico's van het verwerken van persoonsgegevens zo goed mogelijk te beheersen en steeds te blijven verbeteren.

# Onze uitgangspunten met betrekking tot gegevensbescherming

De manier waarop wij gegevensbeschermingsrisico's beheersen, vindt plaats op diverse terreinen, die hieronder worden genoemd.

## Informatiebeveiliging

- Onze strategische aanpak van gegevensbeveiliging houdt in dat wij controles inbouwen voor de bescherming tegen, het opsporen van, reageren op en herstellen van schadelijke cyber- en informatiebeveiligingsincidenten.
- Wij hanteren een reeks beleidsmaatregelen op het gebied van gegevens- en cyberbeveiliging, waarin wij uiteengezet hebben wat wij toezeggen en wat u mag verwachten als het gaat om de bescherming en beveiliging van persoonsgegevens.
- Wij implementeren een bewustzijns- en trainingsprogramma over beveiliging om onze collega's beter bewust te maken van hun verantwoordelijkheden op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- Wij werken met een mondiale security afdeling om beveiligingsincidenten te monitoren, op te sporen, te beheersen en erop te reageren, ook voor cyberbedreigingen van ons netwerk en onze systemen.

## Beleidsbeheer

- Wij beschikken over een wereldwijd privacybeleid. Deze bevat de (minimum) normen en interne controles die onze collega's moeten nakomen bij het verwerken van persoonsgegevens.
- Onze collega's worden door middel van privacy trainingen geïnformeerd over ons wereldwijd privacybeleid. Dat beleid maakt ook deel uit van onze zakelijke gedragscode die jaarlijks door de Aon collega's wordt onderschreven.
- In ons extern gerichte Privacy Statement zorgen wij voor transparantie over onze verwerkingsactiviteiten.

## Data lifecycle management

- Wij houden een verwerkingsregister bij van onze activiteiten waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, waardoor wij weten waar wij persoonsgegevens verzamelen, gebruiken, bewaren en delen. Dit verwerkingsregister is zodanig ontworpen dat wij onze gegevensbeschermingsverplichtingen op grond van de wet- en regelgeving (zoals de AVG maar bijv. ook de New York Department of Financial Services Cyber Regulations) kunnen nakomen.
- Wij hebben passende procedures ingevoerd om ervoor te zorgen dat ons verwerkingsregister periodiek wordt beoordeeld en bijgesteld waar nodig.
- Wij beschikken over processen die ons helpen de grondslag voor de verwerking vast te stellen (bijvoorbeeld gerechtvaardigde belang; toestemming). Wij benutten onze gegevensinventarisatie om de verwerkingen goed in kaart te brengen en om ervoor te zorgen dat wij daar waar nodig ons privacy statement onder de aandacht brengen en daar waar nodig toestemming vragen voor de verwerking.

## Internationaal gegevensverkeer

- Wij beoordelen al onze wereldwijde processen en hebben een solide aanpak voor het wereldwijd beheren en opslaan van gegevens.
- Wij werken met overeenkomsten met derde partijen en de verschillende Aon entiteiten, die waar mogelijk zijn gebaseerd op de Europese standaardcontractbepalingen.

### Privacy Incident Management

- In geval van een incident wordt dit door meerdere disciplines onderzocht en opgelost op alle betrokken onderdelen binnen onze organisatie. Die aanpak wordt regelmatig beoordeeld en bijgewerkt om ervoor te zorgen dat veranderingen in toepasselijke wet- en regelgeving (bijvoorbeeld de AVG) worden meegenomen.
- Wij beschikken over gedegen processen die ons helpen incidenten op effectieve wijze op te sporen en erop te reageren.
- Wij monitoren potentiële incidenten en onderzoeken de achterliggende oorzaken om het risico van herhaling in de toekomst tot een minimum te beperken.

### Verantwoordingsplicht gegevensverwerker

- **Vóór het sluiten van een overeenkomst met een verwerker:** Wij verrichten onderzoek naar derden met wie wij zaken doen, om er zeker van te zijn dat de gegevensbescherming voldoet aan onze verwachtingen en past bij onze toezeggingen en verplichtingen uit hoofde van wet- en regelgeving en contracten.
- **Met betrekking tot de overeenkomst:** Wij hanteren passende contractuele bepalingen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens. Dit zijn bepalingen in het verlengde van de wettelijke vereisten.
- **Continu proces:** Wij hanteren een doorlopend programma waarmee derde partijen worden beoordeeld aan de hand van onze eisen inzake gegevensbescherming en -beveiliging.

### Wijziging regelgeving

- Wij blijven op de hoogte van wijzigingen in de wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming, uiteraard ook in geval van wijzigingen die van invloed kunnen zijn op onze wereldwijde dienstverlening. Wij verrichten vooraf een gegevensbeschermingseffectbeoordeling om vast te stellen welk effect die wijzigingen kunnen hebben op onze verwerkingen van persoonsgegevens.
- Wij sturen nieuwsbrieven naar onze medewerkers, om ervoor te zorgen dat medewerkers over de juiste en actuele kennis beschikken met betrekking tot wijzigingen in de wet- en regelgeving en van de manier waarop Aon hiermee omgaat.

### Risico en beheersing

- Wij beschikken over processen om risico's op het gebied van gegevensbescherming in kaart te brengen die in overeenstemming zijn met onze verplichtingen op grond van wet- en regelgeving.
- Om ervoor te zorgen dat risico's effectief worden beheerst ontwikkelen en implementeren wij controlemethodes.
- Met het oog op onze verantwoordingsplicht beoordelen wij deze methodes regelmatig om er zeker van te zijn dat die op de juiste wijze worden geïmplementeerd en goed functioneren.

### Training en bewustzijn

- Onze collega's moeten een privacy training afronden, waarin de verwachtingen en eisen van Aon ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens aan de orde komen.
- Gelet op bepaalde functies zullen sommige collega's specifieke, aan hun functie of land gerelateerde trainingen moeten afronden.
- Wij organiseren regelmatig bewustzijns campagnes en ad-hoc trainingen om de belangrijkste onderwerpen op het gebied van gegevensbescherming onder de aandacht te brengen.

### Rechten van betrokkenen

- Wij hebben procedures om ervoor te zorgen dat wij, in het verlengde van onze wettelijke en contractuele verplichtingen, kunnen voldoen aan verzoeken van individuen over het uitoefenen van hun rechten op grond van de wetgeving, zoals het recht van inzage in en rectificatie of het wissen van gegevens, en het recht van bezwaar tegen de verwerking.

### Strategie en governance

- Wij hebben een Global Privacy Office (GPO) opgezet, geleid door de Chief Privacy Officer, die zowel aan het bestuur als aan een Executive Committee rapporteert. Het GPO telt een aantal fulltime privacy professionals over de hele wereld. Zij hebben de verantwoordelijkheid het programma van Aon op het gebied van gegevensbescherming in te voeren, oplossingen te ontwerpen en te ontwikkelen om te voldoen aan gegevensbeschermingseisen en ons mondiale netwerk van 'privacy champions' te ondersteunen.

### Gegevensbescherming door ontwerp

- **Gegevensbeschermingseffect-beoordelingen:** Wij hanteren procedures om ervoor te zorgen dat processen waarin persoonsgegevens worden verwerkt vóór implementatie worden beoordeeld, om ervoor te zorgen dat de risico's voor individuen in kaart gebracht worden en doeltreffend worden beheerst.
- **Gegevensminimalisering:** Wij beschikken over een mechanisme dat ertoe bijdraagt dat wij van onze klanten uitsluitend het minimum aan persoonsgegevens verzamelen dat nodig is om onze diensten te verlenen.
- **Bewaren van gegevens:** Wij hanteren een bewaarinstructie waarin de bewaartermijnen en instructies voor vernietiging zijn opgenomen.
- **Gegevensvernietiging:** Wij zullen zorgen voor processen voor het zorgvuldig wissen van gegevens.

### Monitoring

- De kern van onze aanpak op het gebied van gegevensbescherming is het voortdurend en op duurzame wijze monitoren van onze processen om er zodoende zeker van te zijn dat wij onze activiteiten op juiste wijze uitvoeren.
- Wanneer er zich problemen voordoen, beschikken wij over processen om goed en snel te kunnen reageren op deze problemen en ze op te lossen.

# Contactgegevens

Global Privacy Office  
[privacy@aon.com](mailto:privacy@aon.com)

## Over Aon

Aon plc (NYSE:AON) is een toonaangevende, wereldwijde, professionele dienstverlener, met een dienstverlening op het gebied van oplossingen voor risico's, pensioen en gezondheid. Onze 50.000 collega's in 120 landen dragen bij aan resultaten voor klanten, onder andere door met behulp van eigen data en analyses tot inzichten en verbeteringen van prestaties te komen.

Auteursrecht 2017 Aon Inc.

De hierin opgenomen informatie en uitspraken zijn van algemene aard en niet bedoeld voor toepassing op de omstandigheden van een bepaald individu of bepaalde entiteit. Hoewel wij ons best doen om juiste en tijdige informatie te verstrekken en gebruikmaken van bronnen die wij betrouwbaar achten, kan er geen garantie worden gegeven dat deze informatie juist is op de datum dat deze is ontvangen of dat deze in de toekomst juist blijft. Niemand zou zijn handelen moeten baseren op dergelijke informatie zonder eerst passend professioneel advies in te winnen na een grondig onderzoek van de specifieke situatie.