

het  
nederlandse  
pensioen  
fonds



# Privacy Statement

## Het Nederlandse Pensioenfonds

juni 2022



# 1. Wie zijn wij

---

Stichting Het Nederlandse Pensioenfonds is de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

Bezoekadres:  
Prins Mauritslaan 3  
1171 LP Badhoevedorp

Postadres:  
Postbus 85481  
3508 AL Utrecht

Telefoon: 06 534 773 44

## 2. Welke gegevens verwerken wij van u?

---

Wanneer uw werkgever zijn pensioenregeling door Stichting Het Nederlandse Pensioenfonds laat uitvoeren, vragen wij om uw persoonsgegevens. Deze gegevens verstrekt uw werkgever aan ons via zijn adviseur/bemiddelaar (hierna: adviseur) of rechtstreeks via bijvoorbeeld de website, e-mail of telefoon. Of u verstrekte deze gegevens rechtstreeks aan ons via bijvoorbeeld de website, e-mail of telefoon.

### **a. NAW gegevens**

Welke gegevens we van u verwerken is afhankelijk van het contact dat we met u hebben:

Als u onze website bezoekt, verzamelen we via uw IP-adres, gegevens over uw bezoek aan onze site, cookies en cookie-instellingen.

Als uw werkgever klant wordt, hebben wij in ieder geval uw contactgegevens (naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres) nodig. Deze gegevens gebruiken wij voor uitvoering van de uitvoeringsovereenkomst die we met uw werkgever hebben.

Als u bij ons solliciteert, vragen we uw cv, eventueel diploma's of uitkomsten assessments en mogelijk andere persoonsgegevens. Deze gegevens bewaren we, na uw toestemming hiervoor, maximaal 12 maanden nadat u bij ons heeft gesolliciteerd.

### **b. Financiële gegevens**

Als uw werkgever klant bij ons is verwerken wij uw financiële gegevens zoals bankrekeningnummer en salarisgegevens.

### **c. Aanvullende gegevens**

Ook kunnen we nog andere gegevens nodig hebben zoals uw burgerservicenummer (BSN), uw beroep en een beschikking van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen om te beoordelen of u in aanmerking komt voor (gedeeltelijke) vrijstelling van premiebetaling bij (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid en/of in aanmerking komt voor een arbeidsongeschiktheidspensioen.

Wij verwerken uw BSN alleen als wij daarvoor een wettelijke grondslag hebben.

#### **d. Gegevens over uw contacten met ons**

Wij verwerken gegevens over het contact dat u met ons had:

- Waarover ging het contact (bijvoorbeeld servicegesprek, bericht, klacht of informatie).
- Wanneer was het contact en met wie.
- Hoe (bijvoorbeeld via post, chat, onze website, e-mail, nieuwsbrief, app, adviseur, webcareteam).

We kunnen deze gegevens gebruiken om:

- Te zien waar we eerder met u contact over hebben gehad. Was het een vraag of een klacht? Dan kunnen we dit teruglezen in het klantdossier en u bij een volgend contact gerichter te woord staan.
- We kunnen chat- en telefoongesprekken opnemen en bewaren\*.

\*Opnemen en bewaren gesprekken

We kunnen gesprekken opnemen en bewaren voor trainings- en coaching doeleinden, om transacties te controleren, fraude te voorkomen en te bestrijden en te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. Opgenomen gesprekken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk. Indien een gesprek is opgenomen en nog beschikbaar is, heeft u bij een geschil over de inhoud van het opgenomen telefoongesprek het recht om het telefoongesprek te beluisteren of daarvan een transcriptie te ontvangen.

### **3. Hoe komen wij aan uw gegevens?**

---

Naast de informatie die wij rechtstreeks van krijgen, kunnen we ook gegevens van derden ontvangen en verwerken, bijvoorbeeld van uw werkgever, UWV of uit de Basisregistratie Persoonsgegevens. We leggen in ons verwerkingenregister vast van welke bronnen we gegevens hebben ontvangen als deze bronnen bij ons bekend zijn. We informeren u zoveel mogelijk over de bronnen waar we de gegevens van hebben ontvangen.

### **4. Waarom verwerken wij uw gegevens?**

---

Doeleinden voor de verwerking van persoonsgegevens zijn:

#### **a. Voor de uitvoering van onze dienstverlening.**

Met uw persoonsgegevens kunnen we bijvoorbeeld contact met u opnemen of wijziging(en) in onze pensioenadministratie doorvoeren.

#### **b. Risico's verkleinen**

Wij gebruiken uw persoonsgegevens ook om risico's te verkleinen, bijvoorbeeld door:

- het bijhouden uw IP-adres bij als u onze website bezoekt. Wij gebruiken uw IP-adres voor het verbeteren van onze dienstverlening. En we kunnen in uitzonderlijke situaties onderzoeken wie er achter het IP-adres zit, bijvoorbeeld om fraude aan te pakken.
- te zorgen voor goede beveiliging. Denk aan gebruikersnamen, wachtwoorden en controlevragen.
- het uitvoeren van een intern kwaliteitsonderzoek naar mogelijke problemen en risico's en toetsen of wetgeving goed is ingevoerd.
- ervoor te zorgen dat we een gezond bedrijf blijven (risicomanagement).

#### **c. Informatie delen**

We houden u graag op de hoogte. Bijvoorbeeld met e-mails en nieuwsbrieven. Ook daarvoor zijn persoonsgegevens nodig. Dit kunnen we doen:

- We verzamelen uw keuzes en zoekopdrachten als u bijvoorbeeld onze webpagina's bezoekt en e-mails zoals de nieuwsbrief opent. En die analyseren we.
- We kunnen de gegevens die we zelf hebben verzameld, combineren met persoonsgegevens én algemene gegevens van andere bronnen.

Wil u liever geen algemene e-mails ontvangen? Geen probleem, u kunt zich hiervoor afmelden.

#### **d. Verbeteren en innoveren**

We gebruiken uw persoonsgegevens ook om onze diensten persoonlijker te maken. Dat doen we door ze te combineren en te analyseren. Die analyses brengen ons op nieuwe ideeën en betere oplossingen. Zo kunnen we met behulp van deze analyse:

- De oorzaak van klachten oplossen, pagina's en formulieren op de website verbeteren en processen versnellen.
- Meten hoe klanten onze diensten gebruiken en wat het resultaat is van een campagne. En als dat nodig is: dingen verbeteren.
- Rapportages maken van onze analyses en inzichten en daarmee informatiediensten op geaggregeerd niveau leveren. Waar mogelijk verwijderen we bij het opstellen van de analyses de persoonsgegevens die we niet nodig hebben. En we kunnen gegevens bundelen op een bepaald abstractieniveau (aggregeren), versleutelen (pseudonimiseren) of anoniem maken.

## 5. Wat is de rechtsgrond om uw persoonsgegevens te gebruiken?

---

Wij verwerken uw persoonsgegevens op basis van één van de onderstaande wettelijke grondslagen:

U heeft toestemming\* (zie ook tekst hieronder) gegeven.

- a. De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst, bijvoorbeeld een uitvoeringsovereenkomst.
- b. De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijk verplichting\* (zie ook tekst hieronder), bijvoorbeeld het opvragen van een kopie identiteitsbewijs om u te identificeren.
- c. De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang, bijvoorbeeld wanneer we een onderzoek naar mogelijke fraude doen. Hierbij maken we een belangenafweging tussen het gerechtvaardigd belang van ons of van een derde en uw belang. Deze belangenafweging leggen we vast en hierover informeren we u zoveel mogelijk.

#### \*Toestemming

We vragen alleen uw toestemming als dat nodig is voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Als wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van uw toestemming kunt u uw toestemming te allen tijde weer intrekken. U kunt dit doen door contact met ons op te nemen.

#### \*Wettelijke verplichting

Voor pensioenuitvoerders gelden diverse wettelijke verplichtingen. Bijvoorbeeld het uitkeren van pensioen. Omdat we wettelijk verplicht zijn hiervoor uw gegevens op te vragen, kan het niet verstrekken van deze gegevens belangrijke gevolgen voor u hebben.

## 6. Hoe beveiligen we uw gegevens?

---

Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens en nemen de nodige technische en organisatorische maatregelen om een passend beschermingsniveau te waarborgen.

#### Technische en organisatorische maatregelen

We hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om uw gegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Denk daarbij aan maatregelen om onze website en IT-systemen veilig te gebruiken en misbruik te voorkomen. Maar ook aan beveiliging van fysieke ruimtes waar gegevens zijn opgeslagen. Wij hebben een informatiebeveiligingsbeleid en zorgen voor training van onze medewerkers op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Alleen geautoriseerd personeel kan uw gegevens inzien en verwerken.

## 7. Hoe lang bewaren we uw gegevens?

---

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig. In sommige gevallen bepaalt de wet hoe lang wij gegevens mogen of moeten bewaren. In andere gevallen hebben wij zelf bepaald hoe lang wij uw gegevens nodig hebben.

Wij hebben hiervoor een uitgebreid bewaartermijnenbeleid opgesteld.

Zo bewaren we gegevens ten aanzien van pensioenen altijd, omdat pensioenuitkeringen niet verjaren tijdens het leven van de rechthebbende. Mocht u hier specifieke vragen over hebben, dan kunt u contact opnemen met functionaris gegevensbescherming: [ramon.ory@hnpf.nl](mailto:ramon.ory@hnpf.nl)

## 8. Met wie delen we uw gegevens?

---

We verstrekken alleen persoonsgegevens aan derden als dit op grond van de wet is toegestaan.

### 1. De overheid

Soms zijn wij wettelijk verplicht bepaalde persoonsgegevens door te geven aan de overheid. Denk daarbij aan de Belastingdienst, UWV of toezichthouders zoals De Nederlandsche Bank, de Autoriteit Financiële Markten en de Autoriteit Persoonsgegevens.

### 2. Dienstverleners en bedrijven waar we mee samenwerken

Als dat wettelijk is toegestaan kunnen wij de gegevens die nodig zijn voor de dienstverlening uitwisselen met derden. Wij schakelen bijvoorbeeld andere bedrijven in om diensten voor ons uit te voeren die te maken hebben met pensioenuitvoering. Dit is bijvoorbeeld een herverzekeraar. Met deze partijen leggen wij afspraken vast om uw privacy te waarborgen.

Wij kunnen ook de verwerking van persoonsgegevens uitbesteden aan derde partijen, zogenaamde verwerkers. Wij maken bijvoorbeeld gebruik van een pensioenadministrateur en IT-dienstverleners voor onderhoud en supportfuncties. Deze dienstverleners dienen te worden beschouwd als verwerker omdat zij geen zelfstandige zeggenschap hebben over de persoonsgegevens die in het kader van de dienstverlening door Stichting Het Nederlandse Pensioenfonds aan de IT-dienstverlener ter beschikking worden gesteld. Stichting Het Nederlandse Pensioenfonds blijft in die situaties verantwoordelijk voor een zorgvuldige verwerking van uw gegevens.

### 3. Derden partijen buiten de Europese Economische Ruimte (EER)

Als we gegevens delen met een dienstverlener in een land buiten de EER, dan maken we daarmee afspraken zodat we ons altijd houden aan de regels die daarvoor zijn afgesproken in de Europese Economische Ruimte.

## 9. Wat zijn uw rechten?

---

### 1. Gegevens inzien of verbeteren

U heeft het recht om ons te vragen welke persoonsgegevens wij van u verwerken en om onjuiste gegevens te laten aanpassen of verwijderen.

Wanneer u inzage in uw gegevens wilt stellen we controlevragen om u te identificeren of vragen we om een kopie identiteitsbewijs. Ook kan het zijn dat u moet inloggen via DigiD.

Voor de kringen **Collectiviteitkring 1, Pensioenkring Arcadis, Pensioenkring OWASE, Pensioenkring Randstad Groep en Pensioenkring Sweco** stuur hiervoor een verzoek tot inzage of correctie naar Stichting Het Nederlandse Pensioenfonds

t.a.v. Afdeling Klantbediening, Postbus 85481, 3508 AL Utrecht, onder vermelding van "Verzoek tot Inzage/Correctie" of een e-mail aan [service@hnpf.nl](mailto:service@hnpf.nl). Voeg dan een kopie van uw identiteitsbewijs bij. Op deze kopie moet u uw pasfoto en burgerservicenummer (BSN) onzichtbaar maken. We raden u aan om op de kopie aan te geven, waarvoor die bestemd is. Binnen vier weken ontvangt u een reactie van ons.

Voor **Collectiviteitkring Flexibele regeling** stuur hiervoor een verzoek tot inzage of correctie naar Stichting Het Nederlandse Pensioenfonds t.a.v. Afdeling Klantbediening, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen, onder vermelding van "Verzoek tot Inzage/Correctie" of een e-mail aan [pensioenservice@hnpfpensioen-ckf.nl](mailto:pensioenservice@hnpfpensioen-ckf.nl). Voeg dan een kopie van uw identiteitsbewijs bij. Op deze kopie moet u uw pasfoto en burgerservicenummer (BSN) onzichtbaar maken. We raden u aan om op de kopie aan te geven, waarvoor die bestemd is. Binnen vier weken ontvangt u een reactie van ons.

### 2. Gegevens laten verwijderen en het recht om ~~vergeten te worden~~.

In een aantal gevallen en onder voorwaarden heeft u het recht om de persoonsgegevens die wij van u hebben te laten wissen. Dit is het geval indien:

- de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
- u heeft de toestemming voor het verwerken heeft ingetrokken;
- u maakt gegrond bezwaar tegen de verwerking;
- uw persoonsgegevens zijn door ons onrechtmatig verwerkt;
- op grond van een wettelijke verplichting om de persoonsgegevens te wissen. Het recht om vergeten te worden, is geen absoluut recht.

Wij kunnen besluiten niet aan uw verzoek te voldoen en uw gegevens niet te wissen als uw verzoek niet gebaseerd is op één van de bovenstaande gronden, of (i) om het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie te kunnen uitoefenen; (ii) om een wettelijke verlichting na te komen; of (iii) voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsovereenkomst.

Als wij niet voldoen aan uw verzoek om uw persoonsgegevens te laten wissen, informeren wij u over de redenen waarom wij niet aan uw verzoek zullen voldoen.

### 3. Beperking van de verwerking

Als u van mening bent dat wij uw persoonsgegevens onrechtmatig verwerken of dat de door ons verwerkte gegevens onjuist zijn, kunt u verzoeken om beperking van de verwerking. Dit betekent dat de gegevens niet meer door ons mogen worden verwerkt.

### 4. Overdracht van de gegevens (data-portabiliteit)

Voor digitale persoonsgegevens die wij met uw toestemming hebben verwerkt of om een overeenkomst met u uit te kunnen voeren heeft u het recht om een kopie te krijgen van de persoonsgegevens die u aan ons heeft verstrekt. Het gaat hier alleen om persoonsgegevens die wij van u zelf hebben ontvangen en niet om gegevens die wij van derden hebben ontvangen. Het doel van dit recht is om u in staat te stellen deze gegevens eenvoudig over te dragen aan een andere partij.

## **5. Recht van bezwaar**

U heeft te allen tijde het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens die plaatsvindt op basis van ons gerechtvaardigd belang of het gerechtvaardigd belang van een derde. In dat geval zullen wij uw gegevens niet langer verwerken tenzij er dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking zijn die zwaarder wegen, of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvoorzetting.

## **6. Afmelden voor persoonlijke aanbiedingen**

U heeft het recht om u af te melden voor nieuwsbrieven. Wij vermelden altijd een afmeldmogelijkheid.

# 10. E-mail en social media (chat, Whatsapp)

---

## **1. E-mail**

Voordat wij via e-mail met u communiceren vragen wij u toestemming daarvoor, tenzij u deze toestemming al eerder gegeven heeft. U kunt altijd een gegeven toestemming intrekken.

## **2. Social Media**

U kunt er voor kiezen om met ons te chatten of contact op te nemen via WhatsApp. Als u ons benadert via één van deze kanalen, bewaren wij de gegevens die u via deze kanalen aan ons verstrekt in een beveiligde omgeving. Om te kunnen reageren op persoonlijke vragen in uw social media bericht vragen wij in een persoonlijk bericht (direct message of e-mail) om uw contactgegevens met ons te delen. Wij kunnen dan controleren of we met de juiste persoon in gesprek zijn.

Op de gegevens die wij van u krijgen via deze platforms is deze privacystatement van toepassing. Het gebruik van social media zelf is uw eigen verantwoordelijkheid. Deze privacystatement is niet van toepassing op de wijze waarop social-mediaplatforms omgaan met de door u verstrekte persoonsgegevens. We wijzen u erop dat veel social-mediaplatforms buiten de Europese Unie zijn gevestigd en gegevens opslaan buiten de Europese Unie. De privacywetgeving van de Europese Unie geldt dan meestal niet. We raden u aan om de privacyverklaring van deze social-mediakanalen te raadplegen voor meer informatie over de wijze waarop zij uw persoonsgegevens verwerken.

# 11. Aanpassing van de privacyverklaring

---

De privacywetgeving is in beweging. Wij kunnen deze privacyverklaring dan ook aanpassen om up to date te blijven. Wij doen dit bij nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld als er iets verandert in onze bedrijfsactiviteiten of in de wet of in de rechtspraak. Wij raden u daarom aan deze privacyverklaring regelmatig opnieuw te bekijken bij een bezoek aan onze website. Wij zullen u ook actief informeren over wijzigingen in deze privacystatement door middel van een pop-up banner, mail of nieuwsbericht op onze website.

# 12. Profiling

---

Ook kunnen we van klanten met dezelfde eigenschappen of gedrag verschillende groepen (profielen) maken met het doel om inzicht te krijgen en deze te evalueren. Daar kunnen we dan op inspelen. Bijvoorbeeld gerichte informatie sturen aan klanten op basis van het surfgedrag dat is gevolgd via tracking cookies. We houden ons hierbij aan wet- en regelgeving. Dit betekent dat als profiling juridische gevolgen of grote impact voor u heeft, we vooraf toestemming hiervoor vragen.



## 13. Vragen of klachten?

---

Heeft u vragen over deze privacy statement? Dan kunt u contact opnemen met de functionaris gegevensbescherming van Stichting Het Nederlandse Pensioenfonds.

Stuur een e-mail naar: [ramon.ory@hnpf.nl](mailto:ramon.ory@hnpf.nl) Of een brief naar:

Het Nederlandse Pensioenfonds  
T.a.v. functionaris gegevensbescherming  
Postbus 85481  
3508 AL Utrecht

Heeft u klachten over privacy dan kunt u contact met ons opnemen via [service@hnpf.nl](mailto:service@hnpf.nl). Ook kunt u altijd klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) tel. 0900-2001201).

Privacyverklaring voor het laatst aangepast 28 juni 2022

Het Nederlandse Pensioenfonds

het  
nederlandse  
pensioen  
fonds

