

Déclaration de confidentialité à l'intention des clients d'ING

Mai 2018

Contents

1. À propos de la Déclaration de confidentialité	3
2. Quel type de données collectons-nous à votre sujet ?	3
3. Que faisons-nous de vos données personnelles ?	3
4. À qui transmettons-nous vos données ? Pour quelles raisons ?	4
5. Vos droits et leur respect	5
6. Votre devoir de fournir les données	6
7. Comment protégeons-nous vos données personnelles ?	6
8. Que faire pour nous aider à protéger vos données ?	7
9. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?	7
10. Nous contacter	7
11. Champ d'application de la Déclaration de confidentialité	7

1. À propos de la Déclaration de confidentialité

La présente Déclaration de confidentialité a pour but d'exposer, de façon claire et transparente, la nature des données personnelles que nous collectons, ainsi que d'expliquer leur traitement. Elle s'applique aux personnes suivantes :

- Tous les clients passés, présents et potentiels d'ING. Nous avons l'obligation juridique de conserver les données personnelles qui vous concernent, y compris pour une certaine durée après avoir mis fin à notre relation, conformément à la réglementation « Know your customer ».
- Toute personne impliquée dans une quelconque transaction avec la banque, que ce soit en son nom propre ou en tant que représentant d'une entité juridique (par exemple un responsable d'entreprise, agent, représentant légal, personnel opérationnel, etc.).
- Les clients non rattachés à ING, tels que les bénéficiaires ou les contacts des clients entreprises.

« Données personnelles » se rapporte à toutes les informations à votre sujet ou qu'il est possible de lier à vous. Elles comprennent nom, adresse, date de naissance, numéro de compte, adresse IP et informations concernant les paiements effectués depuis votre compte bancaire. Par « traitement », nous désignons tous les usages des données en question, tels que la collecte, l'enregistrement, le stockage, l'ajustement, l'organisation, l'utilisation, la divulgation, le transfert ou la suppression.

Vous partagez vos renseignements personnels avec nous en devenant client, en vous inscrivant à nos services en ligne, en remplissant un formulaire en ligne, en signant un contrat, en utilisant nos produits et services ou en nous contactant via l'un de nos canaux.

Nous utilisons également les données légalement disponibles sur des sources publiques (par ex. registres des débiteurs, cadastre, registres commerciaux et des associations, médias), ou qui nous sont fournies légitimement, soit par d'autres entreprises appartenant au Groupe ING, soit par des tiers tels que les organismes de crédit.

2. Quel type de données collectons-nous à votre sujet ?

- **Les données d'identification**, par ex. nom, prénom, date et lieu de naissance, numéro de carte d'identité, adresse email et adresse IP de votre PC ou appareil mobile.
- **Les données de transaction**, par ex. numéro de compte bancaire, avoirs, retraits et transfert liés à votre compte.
- **Les données financières**, par ex. factures, notes de crédit, bulletin de paie, comportements de paiement, valeur de vos biens immobiliers ou autres actifs, dossier de crédit, capacité de remboursement, produits financiers contractés auprès d'ING, présence dans un registre de crédit, arriérés et informations sur vos revenus.
- **Les données sociodémographiques**, par ex. statut marital et enfants.

- **Les données sur les comportements et préférences en ligne**, par ex. adresse IP de votre appareil mobile ou ordinateur, pages visitées sur les sites et applis ING.
- **Les données concernant vos besoins et centres d'intérêt** dont vous nous faites part, par exemple en contactant notre centre d'appels ou en répondant à un sondage en ligne.
- **Les données audiovisuelles**, par ex. les vidéos des caméras de surveillance en agence ING ou les enregistrements des appels téléphoniques vers nos centres de service à la clientèle.

Données sensibles

Nous ne collectons aucune donnée sensible relative à la santé, à l'ethnicité et aux convictions religieuses ou politiques, sauf en cas de stricte nécessité. Ces cas-là se limitent à des circonstances particulières, par exemple lorsque vous nous donnez pour consigne de payer des frais d'inscription à un parti politique. Nous avons l'obligation juridique de conserver une photocopie de votre passeport.

Données des enfants

Nous ne collectons de données relatives aux enfants que s'ils possèdent un produit ING ou si vous nous fournissez des informations sur vos propres enfants en relation avec un produit que vous achetez.

3. Que faisons-nous de vos données personnelles ?

Nous n'utilisons vos données personnelles qu'à des fins commerciales légitimes. Celles-ci comprennent :

- **L'administration.** En vous ouvrant un compte ING, nous sommes légalement tenus de collecter des données personnelles confirmant votre identité (comme une photocopie de votre carte d'identité ou de votre passeport) et de déterminer si nous pouvons accepter votre clientèle. Nous devons aussi connaître votre adresse ou votre numéro de téléphone pour pouvoir vous contacter.
- **La livraison des produits et services.** Nous utilisons les informations qui vous concernent pour déterminer si vous êtes éligible à l'achat de certains produits et services (par ex. compte courant ou épargne, prêt immobilier, autre prêt ou investissement).
- **La gestion de la relation client.** Il est possible que nous vous demandions des retours sur nos produits et services, puis que nous en faisons part à notre personnel dans le but d'améliorer notre offre. Il est également possible que nous utilisions les notes relatives à nos conversations en ligne, au téléphone ou en personne, dans le but de vous offrir des produits et services personnalisés.
- **Risque crédit et analyse comportementale.** Pour évaluer votre capacité à rembourser un prêt, nous appliquons des modèles de risque statistique fondés sur vos données personnelles.
- **Marketing personnalisé.** Il est possible que nous vous envoyions des lettres, emails ou textos pour vous proposer un produit ou service en fonction de votre situation particulière, ou que nous vous présentions une offre

lorsque vous vous connectez à notre site ou appli mobile. Vous pouvez choisir de cesser de recevoir ces offres personnalisées. Vous avez le droit de ne pas consentir, ou de vous opposer à la personnalisation du marketing direct et autres activités commerciales, y compris du profilage effectué dans leur cadre.

- **Vous fournir les produits et services les mieux adaptés.** Nous **collectons des informations** à votre sujet lorsque vous vous rendez sur notre site web ou en agence, ainsi que lorsque vous appelez notre centre de service à la clientèle. Nous procédons à leur **analyse** pour identifier vos **besoins potentiels** et évaluer la pertinence de nos produits et services. Il est par exemple possible que nous vous présentions des opportunités d'investissement correspondant à votre profil. Nous procédons à l'analyse de votre **comportement de paiement**, en prenant par exemple note des sommes importantes qui entrent et sortent de votre compte. Nous évaluons vos besoins en fonction des **moments-clés** où un certain produit ou service financier pourrait vous intéresser, comme à l'occasion de votre premier emploi ou de l'achat d'une maison. Nous déterminons vos **centres d'intérêt** sur la base des simulations auxquelles vous participez sur notre site.
- **Amélioration et mise au point des produits et services :** L'analyse de l'utilisation que vous faites de nos produits et services nous aide à mieux vous comprendre et nous présente des pistes d'amélioration. Par exemple,
 - nous mesurons la durée entre l'ouverture du compte et votre première transaction, de façon à déterminer combien de temps vous est nécessaire pour en maîtriser l'utilisation.
 - nous analysons les données relatives aux transactions passées entre vous et nos clients entreprises pour leur proposer des services d'information ou des conseils pour les aider à optimiser leur utilisation des produits et services ING. Lorsqu'ING procède au traitement des données personnelles à cette fin, celles-ci sont agrégées avant d'être mises à disposition du client entreprise. Celui-ci est donc dans l'incapacité de s'en servir pour vous identifier.
 - nous analysons les résultats de nos activités marketing dans le but d'évaluer leur efficacité et la pertinence de nos campagnes.
 - parfois, nous analysons vos données personnelles à l'aide de processus automatisés (par ex. utilisation d'un algorithme pour accélérer la décision d'octroyer ou non un prêt immobilier ou personnel).
 - il est possible que nous utilisions vos données pour vous envoyer des offres personnalisées par courrier, email, sur notre site, ou via notre application mobile. Vous avez le droit, à tout moment, de vous opposer à la personnalisation du marketing direct et aux autres activités commerciales, y compris au profilage effectué dans leur cadre.
- **Prévention et détection des fraudes, sécurité des données :** Nous avons le devoir de protéger vos données personnelles et d'empêcher, de détecter et de maîtriser les fuites. Sont concernées les informations que nous sommes tenus de collecter à votre sujet, par exemple conformément à la réglementation de lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et la fraude fiscale.

- Il est possible que nous procédions au traitement de vos données personnelles afin de **vous protéger et de protéger vos actifs** contre les activités frauduleuses, par exemple en cas d'usurpation d'identité, de divulgation de vos données personnelles ou de piratage informatique.
- Il est possible que nous utilisions certaines informations vous concernant à des fins de profilage (par ex. nom, numéro de compte, âge, nationalité, adresse IP, etc.) pour détecter rapidement et efficacement un délit et son auteur.
- Nous utilisons les coordonnées et les données de sécurité (par ex. lecteurs de cartes ou mots de passe) pour sécuriser les transactions et les télécommunications. Ces données peuvent servir à vous avertir, par exemple lorsque votre carte bancaire est utilisée dans un lieu inhabituel.
- **Rapports internes et externes :** Nous procédons au traitement de vos données dans le cadre de nos opérations bancaires et pour assister notre direction dans la prise de décisions relatives à nos activités et services. Pour respecter un éventail d'obligations juridiques et d'exigences réglementaires (par ex. législation de lutte contre le blanchiment d'argent, code des impôts).

Les données traitées pour toute autre raison sont rendues anonymes ; à défaut, nous en retirons le maximum possible de renseignements personnels.

4. À qui transmettons-nous vos données ? Pour quelles raisons ?

Dans le but d'assurer le meilleur service possible et notre compétitivité, nous transmettons certaines données à divers destinataires, tantôt internes, tantôt externes. Ceux-ci comprennent :

Les entités ING

Nous transmettons les données d'une activité et d'une agence ING à l'autre à des fins réglementaires, de fonctionnement et de rédaction des rapports, par exemple pour trier les nouveaux clients, respecter certaines lois, sécuriser les systèmes informatiques ou fournir certains services. (Voir section « Que faisons-nous de vos données personnelles ? » pour la liste complète.) Il est également possible que nous transmettions vos données vers des systèmes de stockage centralisé ou que nous les traitions à l'échelle mondiale pour plus d'efficacité. Tous les transferts de données en interne suivent les principes établis dans notre Politique globale de protection des données.

Agents indépendants

Nous transmettons des informations aux agents indépendants qui agissent en notre nom. Ceux-ci sont inscrits conformément à la législation en vigueur et travaillent avec la permission des organismes réglementaires. Pour en savoir plus sur les modalités de notre collaboration avec ces agents, référez-vous aux conditions générales du produit bancaire concerné.

Autorités gouvernementales

Pour respecter nos obligations d'ordre réglementaire, il est possible que nous divulguions des données aux autorités, par exemple dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent.

Dans certains cas, nous sommes **légalement tenus** de transmettre vos données à des tiers, notamment :

- **Les autorités publiques et réglementaires et les organismes de surveillance** tels que les banques centrales des pays dans lesquels nous avons des activités.
- Il est possible que les **autorités fiscales** exigent que nous rapportions vos actifs (par ex. soldes des comptes de dépôt, paiement ou épargne, ou placements sur des comptes d'investissement). Votre numéro de sécurité sociale peut alors être utilisé.
- **Les autorités judiciaires/d'investigation** (police, procureur, cours et organismes d'arbitrage/de médiation) sur demande expresse et légale.
- **Les juristes** par ex. en cas de faillite, **notaires**, par ex. lors de l'octroi d'un prêt immobilier, **mandataires** chargés de la défense des intérêts d'autres parties et **réviseurs d'entreprise**.

Institutions financières

Lorsque vous retirez des espèces, payez par carte bancaire ou envoyez un virement vers un compte dans une autre banque, la transaction implique systématiquement une banque autre qu'ING ou une entreprise financière spécialisée. Pour procéder aux paiements, nous devons transmettre à l'autre banque des informations vous concernant, comme votre nom et votre numéro de compte. Nous en transmettons également aux spécialistes du secteur financier dont nous utilisons les services, par exemple :

- échange de messages sécurisés sur les transactions financières
- opérations de crédit et paiements internationaux
- traitement des transactions électroniques internationales
- règlement des opérations sur titres et de paiement nationales et internationales

Nous sommes parfois amenés à transmettre des informations aux banques et institutions financières d'autres pays, par exemple lorsque vous effectuez un virement vers l'étranger ou en recevez un provenant de l'étranger. Nous transmettons également des informations aux partenaires commerciaux dont nous vendons les produits financiers, comme les assureurs.

Prestataires de services

Quand nous faisons appel à des prestataires, nous leur transmettons uniquement les données personnelles nécessaires pour mener à bien leur mission. Liste non exhaustive des activités impliquant des prestataires :

- prestation de certains services et opérations ;
- conception et maintenance d'outils et d'applications sur internet ;
- activités et événements marketing, gestion de la communication avec les clients ;
- préparation des rapports et statistiques, impression des documents et conception des produits ;
- placement des publicités sur les applications, sites web et réseaux sociaux.

Chercheurs

Nous procédons sans cesse à de nouvelles analyses pour vous aider à garder une longueur d'avance dans la vie et au travail. À cette fin, il est possible que nous transmettions des données personnelles à certains partenaires tels que des innovateurs ou des universités, qui les utilisent dans le cadre de leurs recherches. Les chercheurs que nous engageons doivent satisfaire aux mêmes exigences strictes que les employés d'ING. Les données personnelles sont transmises sous forme agrégée et les résultats des recherches sont anonymes.

Dans tous les cas, nous faisons en sorte que les tiers aient accès uniquement aux données personnelles dont ils ont besoin pour mener à bien leur mission.

Lorsque nous transmettons vos données personnelles en interne ou à des tiers situés à l'étranger, nous nous assurons que les dispositifs nécessaires sont en place afin de garantir leur sécurité. Pour cela, ING s'appuie sur :

- Les règles d'entreprise contraignantes telles qu'elles sont définies dans le Règlement de la CE (EU) 2016/679. Celles-ci sont désignées sous le nom de Politique globale de protection des données d'ING (Global Data Protection Policy, GDPP) et ont été approuvées par les autorités chargées de la protection des données dans tous les États membres de l'UE.
- **Les clauses types de l'UE**, qui sont des clauses contractuelles standardisées utilisées dans les accords passés avec les prestataires de façon à s'assurer que le transfert des données personnelles hors de la Zone Économique Européenne soit conforme à la législation européenne relative à la protection des données.
- **Privacy Shield**, qui encadre la protection des données personnelles transférées vers les États-Unis.

5. Vos droits et leur respect

Nous respectons vos droits, en tant que consommateur, de déterminer comment sont utilisés vos renseignements personnels. Concrètement, ce droit se décompose ainsi :

Droit d'accès à l'information

Vous bénéficiez d'un droit de regard sur les données personnelles qu'ING traite à votre sujet.

Droit de rectification

Si vos données personnelles sont inexactes, vous êtes en droit de nous demander de les rectifier. Si nous les avons transmises à un tiers, nous lui ferons part de leur rectification.

Droit de s'opposer au traitement

Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles par ING pour ses propres intérêts légitimes. Vous pouvez le faire en ligne, en agence ou par téléphone. Nous prendrons en compte votre opposition et déterminerons si le traitement de vos données vous porte injustement atteinte d'une façon qui nous force à y mettre fin.

Vous pouvez également vous opposer à l'envoi de messages commerciaux personnalisés. Lorsque vous devenez client d'ING, il est possible que nous vous demandions si vous souhaitez recevoir des offres personnalisées. Si vous changez d'avis ultérieurement, vous êtes libre de mettre fin à leur envoi en cliquant sur **le lien « se désinscrire »** situé en bas de tous les emails de nature commerciale.

Vous ne pouvez pas vous opposer au traitement de vos données personnelles lorsque la loi nous oblige à l'effectuer, si elles sont nécessaires à l'exécution d'un contrat passé avec vous, si votre compte présente des problèmes de sécurité (par ex. en cas de blocage de votre carte), cela même si vous vous êtes opposé à l'envoi des messages commerciaux personnalisés.

Droit de s'opposer aux décisions automatisées

Nous utilisons parfois des systèmes qui prennent des décisions automatiquement en fonction de vos renseignements personnels, lorsque cela est nécessaire à l'exécution d'un contrat passé avec vous, ou si vous y avez donné votre consentement. Vous avez le droit de vous opposer à ces décisions automatisées (par ex. le prix que nous fixons pour un produit ou un service) et de demander à ce que la décision soit prise par une personne.

Droit de limiter le traitement

Vous avez le droit de nous demander de limiter notre utilisation de vos données personnelles si :

- vous pensez que les informations sont inexactes ;
- nous traitons les données de façon illégale ;
- ING n'a plus besoin des données, mais vous souhaitez que nous les conservions pour qu'elles soient utilisées dans un cadre juridique ;
- vous vous êtes opposé à ce que nous traitons vos données pour nos propres intérêts légitimes.

Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de nous demander le transfert direct de vos données personnelles, soit à vous, soit à une autre entreprise. Ce droit s'applique aux données personnelles que nous traitons par des moyens automatisés, soit avec votre consentement, soit sur la base d'un contrat passé avec vous. Lorsque cela est techniquement possible, nous assurerons le transfert de vos données personnelles.

Droit à l'oubli

Vous avez le droit de nous demander d'effacer vos données personnelles si :

- nous n'en avons plus besoin à leurs fins originales ;
- vous retirez votre consentement à ce que nous les traitions ;
- vous vous opposez à ce que nous traitions vos données pour nos propres intérêts légitimes ou pour vous envoyer des messages commerciaux personnalisés ;
- ING traite vos données personnelles de façon illégale ;
- une loi de l'Union Européenne ou un État membre de l'Union Européenne exige qu'ING efface vos données personnelles.

Droit de plainte

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réaction à vos préoccupations, vous avez le droit de nous déposer une plainte. Si notre réponse à celle-ci ne vous convient pas, vous pouvez la faire remonter au Responsable de la protection des données d'ING Bank. Vous êtes également libre de contacter les autorités de protection des données de votre pays.

Exercer vos droits

Veillez nous contacter pour exercer vos droits ou déposer une plainte. À la fin de cette Déclaration de confidentialité, vous trouverez la liste des coordonnées des bureaux d'ING situés dans votre pays.

La façon dont vous exercez vos droits dépend du produit ING concerné et de la disponibilité des services dans votre pays. Vous pouvez passer par notre site web, une visite en agence ou un appel téléphonique. Nous ferons notre possible pour répondre à votre demande dans les plus brefs délais. Dans certains cas, le délai de réponse peut être d'un mois (lorsque cela est légal). Si nous avons besoin de plus de temps pour accéder à votre demande, nous vous en informerons en motivant notre retard.

Dans certains cas, il est possible que nous refusions d'accéder à votre demande. Lorsque cela est autorisé, nous motiverons notre refus en temps opportun.

6. Votre devoir de fournir les données

Nous devons disposer de certaines informations vous concernant pour remplir nos obligations en tant que banque et les obligations contractuelles qui y sont associées. Nous sommes également tenus par la loi de collecter certaines informations. Sans elles, il est possible que nous ne soyons pas en mesure d'ouvrir un compte à votre nom ou d'effectuer certaines activités bancaires.

7. Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

Dans le but d'assurer la sécurité de vos données, nous appliquons à l'intégralité de nos activités un ensemble de politiques et de normes minimum décidées en interne. Celles-ci sont régulièrement mises à jour de façon à ce qu'elles tiennent compte des dernières réglementations et évolutions du marché. Concrètement, et conformément à la loi, nous prenons les mesures techniques et organisationnelles nécessaires (politiques et procédures, sécurité informatique, etc.) pour garantir la confidentialité et l'intégrité de vos données personnelles et des processus de traitement.

En outre, les employés d'ING sont soumis à une obligation de confidentialité et ne sont pas autorisés à divulguer vos données personnelles illégalement ou lorsque cela n'est pas nécessaire.

8. Que faire pour nous aider à protéger vos données ?

Nous faisons tout notre possible pour protéger vos données, mais vous pouvez également faire votre part :

- Installez un logiciel antivirus, un anti-logiciel espion (antispysware) et un pare-feu. Gardez ces logiciels à jour.
- Ne laissez pas votre matériel et vos possessions (par ex. carte bancaire) sans surveillance.
- Rapportez immédiatement la perte de votre carte bancaire à ING et faites opposition dessus.
- Déconnectez-vous de la banque en ligne lorsque vous ne l'utilisez pas.
- Gardez vos mots de passe strictement confidentiels et utilisez des mots de passe robustes (évités les combinaisons de lettres et de chiffres faciles à deviner).
- Restez alerte sur Internet et apprenez à repérer les activités suspectes, comme les changements d'adresse des sites ou les emails d'hameçonnage vous demandant des renseignements personnels.

9. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous sommes autorisés à conserver vos données personnelles uniquement pour la durée nécessaire aux fins qui ont motivé leur collecte. Après cette durée, nous envisageons différentes solutions, telles que l'archivage.

10. Nous contacter

Pour en savoir plus sur les politiques d'ING en matière de données et sur notre utilisation des données personnelles, écrivez-nous par email, appelez-nous ou rendez-vous dans l'agence la plus proche. À la fin de cette Déclaration de confidentialité, vous trouverez une liste de coordonnées ainsi que la liste des autorités de protection des données de chaque pays où ING a des activités.

11. Champ d'application de la Déclaration de confidentialité

Le présent document constitue la Déclaration de confidentialité d'ING Bank N.V. et des sociétés de son groupe (ci-après « ING »). Il s'applique à toutes les entités et toutes les agences d'ING qui traitent des données personnelles.

Nous nous réservons le droit de modifier la présente Déclaration de confidentialité pour rester en conformité avec les évolutions de la loi et/ou pour refléter les méthodes de traitement des données personnelles de notre entreprise. Cette version a été créée le premier mai 2018. La version la plus récente est disponible sur ING.com, ainsi que sur les sites qu'ING entretient dans tous les pays où il a des activités.

Pays	Coordonnées du Responsable de la protection des données	Autorités de protection des données
Australie	customer.service@ing.com.au	Office of the Australian Information Commissioner (OAIC) https://oaic.gov.au
Belgique	ing-be-privacyoffice@ing.com	Belgian Privacy Commission http://www.privacycommission.be
Tchèque	dpo-cz@ing.com	Úřad pro ochranu osobních údajů https://www.uouu.cz
France	dpo.privacy.france@ing.com	Commission Nationale Informatique et Libertés https://www.cnil.fr/fr
Allemagne	datenschutz@ing-diba.de	Der Hessische Datenschutzbeauftragte https://datenschutz.hessen.de
Hongrie	communications.hu@ingbank.com	Hungarian National Authority for Data Protection and Freedom of Information http://www.naih.hu
Italie	privacy@ingdirect.it	Garante per la protezione dei dati personali www.gpdp.it www.garanteprivacy.it www.dataprotection.org
Luxembourg	dpo@ing.lu	CNPD - Commission Nationale pour la Protection des Données https://cnpd.public.lu
Pays-Bas	privacyloket@ing.nl	Autoriteit Persoonsgegevens https://autoriteitpersoonsgegevens.nl
Philippines		National Privacy Commission https://privacy.gov.ph
Pologne	abi@ingbank.pl	Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych http://www.giodo.gov.pl
Roumanie	protectiadatelor@ing.ro	National Supervisory Authority for Personal Data Processing (ANSPDCP) http://www.dataprotection.ro
Russie	mail.russia@ingbank.com	The Federal Service for Supervision of Communications, Information Technology, and Mass Media (Roskomnadzor) https://rkn.gov.ru
Slovaquie	dpo@ing.sk	Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky https://dataprotection.gov.sk/uouu
Espagne	dpo@ing.es	Agencia Española de Protección de Datos https://www.agpd.es
Ukraine	dpe.office@ing.com	Personal Data Protection department of Ombudsman http://www.ombudsman.gov.ua
Royaume-Uni	ukdpo@ing.com	Information Commissioner's Office (ICO) https://ico.org.uk