

**Déclaration de confidentialité
d'ING Belgique S.A.
pour la protection de la vie privée**



Table des matières

1. À propos de la Déclaration de confidentialité	3
2. Quel type de données traitons-nous à votre sujet ?	3
3. Que faisons-nous de vos données personnelles ?	4
4. À qui transmettons-nous vos données ? Pour quelles raisons ?	6
5. Vos droits et leur respect	8
6. Votre devoir de fournir les données	11
7. Comment protégeons-nous vos données personnelles ?	11
8. Que faire pour nous aider à protéger vos données ?	11
9. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?	12
10. Nous contacter	12
11. Champ d'application de la Déclaration de confidentialité	13
12. Supplément à la Déclaration de Confidentialité d'ING Belgique S.A.	14

1. À propos de la Déclaration de confidentialité

La présente Déclaration de confidentialité d'ING Belgique S.A. (ci-après ING) 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 actuels ou passés et les clients potentiels d'ING.
- Toute personne impliquée dans une quelconque transaction avec ING, 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.).
- Des personnes non clientes d'ING, telles que les bénéficiaires de paiement ou les personnes de contact des clients entreprises.

Les « **données personnelles** » se rapportent à toutes les informations à votre sujet ou qu'il est possible de relier à vous. Cela inclut votre nom, adresse, date de naissance, numéro de compte, adresse IP et vos 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'utilisation, la consultation, la modification, la divulgation, le transfert ou la suppression.

Vous partagez vos données personnelles avec nous en :

- Devenant client;
- Vous inscrivant à nos services (en ligne);
- Remplissant un formulaire (en ligne);
- Signant un contrat;
- 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. centrales des crédits auprès de la Banque Nationale de Belgique (BNB), registres commerciaux, médias), ou qui nous sont fournies légitimement, soit par d'autres entreprises appartenant au Groupe ING, soit par des tiers tel que Thomson Reuters qui fournit le service de détection des risques World-Check.

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

Les données personnelles que nous traitons comprennent :

- **Les données d'identification**, par ex. nom, prénom, date et lieu de naissance, numéro de carte d'identité, adresse e-mail et adresse IP de votre ordinateur ou appareil mobile.
- **Les données de transaction**, par ex. numéro de compte bancaire, dépôts, retraits et transferts liés à votre compte.
- **Les données financières**, par ex. factures, notes de crédit, fiches de salaire, votre utilisation des services de paiement, valeur de vos biens immobiliers ou autres actifs, dossier de crédit, votre capacité de remboursement, produits financiers que vous avez contractés auprès d'ING, votre présence dans une des centrales des crédits de la BNB, les retards de paiement et informations sur vos revenus.
- **Les données sociodémographiques**, par ex. votre état civil et votre situation familiale.

- **Les données sur votre comportement et vos 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 votre agence ING, notre centre d'appel 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 traitons aucune donnée sensible relative à la santé, à l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, sauf en cas de stricte nécessité. Ces cas-là se limitent à des circonstances particulières, par exemple lorsque vous nous donnez un ordre de paiement d'une cotisation à un parti politique.

Données des enfants

Nous savons à quel point il est important pour nos clients de protéger les données de leurs enfants.

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

Nous n'offrons de services de la société de l'information (par exemple, le service ING Smart Banking) directement aux enfants de moins de 13 ans que si nous avons reçu l'autorisation de la personne exerçant l'autorité parentale. Nous ne faisons par ailleurs pas d'actions de marketing direct à l'égard des enfants de moins de 12 ans.

3. Que faisons-nous de vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont utilisées uniquement sur base d'un des fondements légaux suivants:

- Pour conclure et exécuter un contrat avec vous;
- Pour nous conformer à nos obligations légales;
- Pour servir nos intérêts légitimes. Un tel traitement des données peut être nécessaire pour maintenir de bonnes relations commerciales avec nos clients et d'autres personnes concernées. Il est aussi possible que nous procédions au traitement de vos données personnelles afin de prévenir et combattre la fraude et pour préserver la sécurité de vos transactions et des opérations effectuées par ING;
- Lorsque vous avez donné votre consentement. Dans ce cas, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

Nous pouvons traiter vos données personnelles aux fins suivantes:

- **Gestion du dossier client.** Par exemple, si vous souhaitez devenir l'un de nos clients, la loi nous oblige à collecter une partie de vos données personnelles (telles qu'une copie de votre carte d'identité ou d'autres pièces justificatives) afin d'éva-

luer si nous pouvons vous accepter comme client ou non. De plus, nous avons également besoin de votre adresse ou d'un numéro de téléphone afin de vous contacter à l'avenir.

- **La fourniture des produits et services.** Nous utilisons notamment les données qui vous concernent pour déterminer si vous êtes éligible à l'achat de certains produits et services (par ex. compte à vue ou d'épargne, prêt immobilier, autre crédit, assurance ou investissement).
- **La gestion de la relation client.** Il est possible que nous vous demandions votre avis sur nos produits et services 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 du comportement des clients.** Par exemple, pour évaluer votre capacité à rembourser un prêt, nous appliquons des modèles de risque statistiques fondés sur vos données personnelles.
- **Marketing personnalisé fondé sur le profilage.** Si vous autorisez ING à analyser vos paiements et autres données similaires, vous pouvez recevoir via lettres, e-mails ou sms des propositions de produits ou services basés sur votre situation particulière ou encore des offres personnalisées lorsque vous vous connectez à notre site internet ou appli mobile. Vous pouvez à tout moment choisir de cesser de recevoir ces offres personnalisées.
- **Vous fournir les produits et services les mieux adaptés.** Nous collectons des informations à votre sujet lorsque vous vous rendez sur notre site internet ou en agence, ainsi que lorsque vous appelez notre service 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 utilisation des services de paiement, en tenant compte par exemple 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 internet.
- **Amélioration et développement de nos 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 utilisons des données transactionnelles afin de mieux comprendre l'utilisation de nos services en vue de les améliorer. Lorsque vous ouvrez un compte, nous mesurons le temps entre l'ouverture de votre compte et la première transaction.
 - Nous analysons les données relatives aux transactions passées entre vous et nos clients entreprises 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).
- **Prévention et détection des fraudes, sécurité des données.** Nous avons le devoir de protéger vos données personnelles et d'empêcher, de détecter et de gérer les pertes de données éventuelles. Nous avons également l'obligation de suivre vos transactions 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 données 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, financières et de crédit et pour assister notre direction dans la prise de décisions relatives à nos activités et services. Nous traitons également vos données pour respecter diverses obligations légales et exigences réglementaires (par ex. législations sur le crédit, sur la lutte contre le blanchiment d'argent et législation fiscale).

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

Dans le but d'assurer le meilleur service possible et de rester compétitif, nous transmettons certaines données au sein et hors du Groupe ING. Ceux-ci comprennent :

Les entités ING

Nous transmettons les données entre entités du Groupe ING à des fins réglementaires, opérationnelles, commerciales et de reporting, par exemple pour évaluer les nouveaux clients, respecter certaines lois, sécuriser les systèmes informatiques ou fournir certains services. (Voir section « Que faisons-nous de vos données personnelles ? » pour plus de détails). Il est également possible que nous transmettions vos données vers des systèmes de stockage centralisés ou que nous les traitions de manière globale pour plus d'efficacité.

Agents indépendants et courtiers

Nous transmettons des informations aux agents indépendants et courtiers qui agissent en notre nom. Ceux-ci sont inscrits conformément à la législation en vigueur et exercent leurs activités sous le contrôle des autorités compétentes.

Autorités gouvernementales et professions réglementées

Pour respecter nos obligations réglementaires, il est possible que nous divulguions des données aux [autorités compétentes](#), par exemple dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ou la prévention du surendettement.

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

- **Les autorités publiques, régulateurs et organismes de surveillance** tels que les banques centrales des pays dans lesquels nous exerçons nos activités.
- Il est possible que les **autorités fiscales** exigent que nous rapportions vos actifs (par ex. soldes des comptes à vue ou d'épargne, ou placements sur des comptes d'investissement). Votre numéro de registre national ou identifiant fiscal peut alors être utilisé dans le cadre de ces rapports (par exemple, au Point de Contact Central de la BNB).
- **Les autorités judiciaires/d'investigation** (police, procureur, cours et organismes d'arbitrage/de médiation) sur demande expresse et légale.
- **Les curateurs** 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**.

Entités 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 entité financière spécialisée. Pour procéder aux paiements, nous devons transmettre à l'autre banque ou entité financière spécialisée des données 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 :

- Echange 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 données aux banques et entités 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 données 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 au bénéfice d'ING. Des [prestataires de services](#) nous assistent dans des activités telles que:

- Conception et maintenance d'outils et d'applications sur internet;
- Activités et événements marketing, gestion de la communication avec les clients;
- Préparation de rapports et statistiques, impression de documents et conception de

- produits;
- Placement de publicités sur les applications, sites internet et réseaux sociaux.

Partenariat lié à l'innovation

Nous procédons sans cesse à de nouvelles analyses pour vous aider à garder une longueur d'avance dans votre vie personnelle et professionnelle. À cette fin, il est possible que nous transmettions des données personnelles à certains partenaires tels que des centres d'innovation ou des universités, qui les utilisent dans le cadre de leurs recherches. Les partenaires que nous sollicitons doivent satisfaire aux mêmes exigences strictes que les employés d'ING. Les données personnelles sont transmises sous forme agrégée et, à défaut, nous faisons en sorte que les tiers aient accès uniquement aux données personnelles dont ils ont besoin pour mener à bien leur mission au bénéfice d'ING. Dans tous les cas, les résultats des recherches sont anonymes.

Communication des données personnelles à l'étranger

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. En cas de transfert vers un pays situé en dehors de l'Union Européenne dont la réglementation locale ne garantit pas un niveau similaire de protection, ING n'opérera un tel transfert que dans les cas autorisés par la loi, soit :

- Dans le cadre de la conclusion ou l'exécution d'un contrat ou d'une opération avec vous ou un tiers en votre faveur;
- Moyennant la conclusion [de clauses types de l'UE](#) avec l'entité destinataire des données, à savoir, 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 l'Union Européenne soit conforme à la législation européenne relative à la protection des données. Une copie de ces clauses peut vous être transmise sur simple demande;
- Si ce transfert est nécessaire pour des motifs d'intérêt public;
- Moyennant votre consentement explicite;
- En se référant au « [Privacy Shield](#) », qui encadre la protection des données personnelles transférées vers les États-Unis.

5. Vos droits et leur respect

Nous respectons vos droits individuels de déterminer comment vos données personnelles sont utilisées. Concrètement, vos droits sont les suivants :

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 et que ces données sont ensuite rectifiées, nous lui ferons part de leur rectification.

Droit de s'opposer au traitement

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles par ING pour ses intérêts légitimes propres (par exemple, marketing). Nous prendrons en compte votre opposition et déterminerons si le traitement peut être justifié par des motifs légitimes et impérieux. A défaut, nous mettrons un terme au traitement.

Vous pouvez également vous opposer à l'envoi de nos messages commerciaux (par e-mail, courrier ou téléphone) ou à l'utilisation de vos données à des fins statistiques. Lorsque vous devenez client d'ING, il est possible également que nous vous demandions si vous souhaitez recevoir des offres personnalisées sur base de vos paiements et autres données similaires.

A tout moment, vous pouvez librement mettre fin à l'envoi d'offres, personnalisées ou non, entre autres en :

- Cliquant sur le lien « se désinscrire » situé en bas de tous les e-mails de nature commerciale;
- Adaptant vos paramètres de protection de la vie privée au sein de votre ING Home'Bank / Business'Bank / Smart Banking;
- Remplissant notre formulaire de contact sur www.ing.be;
- Téléphonant au +32.2.464.60.02;
- Visitant http://www.robinsonlist.be/index_fr.htm ou www.ne-m-appellez-plus.be et en s'y inscrivant.

Vous ne pouvez cependant pas vous opposer au traitement de vos données personnelles :

- Lorsqu'un tel traitement est légalement requis;
- Si celui-ci est nécessaire 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).

Droit de ne pas être soumis à des décisions automatisées

Vous avez le droit de ne pas être soumis à des décisions fondées sur un traitement automatisé utilisant vos données personnelles et vous affectant juridiquement ou de manière significative. Dans pareil cas, vous pouvez demander l'intervention d'une personne pour la prise de décision.

Certaines de nos décisions sont fondées sur des systèmes automatisés quand vous nous avez donné votre consentement explicite ou, dans les cas où ces décisions sont nécessaires pour conclure ou exécuter un contrat avec vous. Dans ces deux cas, vous pouvez uniquement demander une intervention humaine pour contester la décision qui en résulte (par exemple, le refus automatique d'une demande de crédit en ligne).

Vous ne pourrez cependant pas vous opposer ni contester les décisions automatisées si celles-ci ont été prises pour des raisons légales.

Droit de limiter le traitement

Vous avez le droit de nous demander de limiter le traitement de vos données personnelles pendant la période nécessaire à ING pour ses vérifications si:

- Vous estimez que les informations sont inexactes ou que nous les traitons de façon illicite;
- Vous vous êtes opposés au traitement de vos données pour nos intérêts légitimes.

Vous disposez du même droit si vous souhaitez que nous conservions vos données pour une période plus longue que nécessaire afin que vous puissiez exercer vos droits en justice.

Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de nous demander le transfert de certaines données personnelles, soit directement à vous, soit à une autre société. Ce droit s'applique aux données personnelles que nous traitons par des procédés électroniques, 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, sauf exceptions légales, si :

- Nous n'en avons plus besoin au regard des finalités initiales;
- Vous retirez votre consentement à ce que nous les traitions;
- Vous vous opposez à ce que nous traitions vos données pour nos intérêts légitimes (sauf motif légitime impérieux d'ING) ou pour vous envoyer des messages commerciaux;
- ING traite vos données personnelles de façon illicite;
- Une loi de l'Union Européenne ou un État membre de l'Union Européenne exige qu'ING efface vos données personnelles/.

Droit de réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réaction à vos préoccupations, vous avez le droit de nous adresser une réclamation. Si notre réponse à celle-ci ne vous convient pas, vous pouvez saisir le Délégué à la protection des données (aussi appelé, Data Protection Officer) d'ING Belgique. Vous êtes également libre de contacter l'Autorité belge de protection des données.

Exercer vos droits

Si vous souhaitez exercer vos droits, vous avez la possibilité d'accéder et de modifier certaines de vos données personnelles en vous connectant à votre session Home'Bank / Business'Bank / Smart Banking (appli).

Vous pouvez également exercer vos droits en [nous contactant](#) (voir section 10).

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. Si nous avons besoin de

plus de temps pour accéder à votre demande, nous vous informerons de la raison de ce délai supplémentaire.

Pour des motifs légaux, il est possible que nous refusions d'accéder à votre demande. Nous motiverons notre refus en temps utile, si c'est autorisé par la loi.

6. Votre devoir de fournir les données

Pour remplir nos obligations réglementaires et contractuelles en tant que banque, prêteur ou intermédiaire en assurances, nous devons disposer de certaines informations vous concernant. Sans elles, il est possible que nous ne soyons pas en mesure d'ouvrir un compte à votre nom ou d'offrir ou exécuter certains services bancaires, de crédit, financiers ou d'assurance.

7. Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

Dans le but d'assurer la sécurité de vos données, nous mettons en œuvre pour l'ensemble de nos activités des politiques et standards internes minimaux. Ceux-ci sont régulièrement mis à jour de façon à ce qu'ils 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, sauf exceptions, ne sont pas autorisés à divulguer vos données personnelles.

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

Bien que nous fassions le maximum pour sécuriser vos données, nous vous conseillons d'envisager les mesures suivantes afin de sécuriser vos données de votre côté:

- Installez un logiciel antivirus, un anti-logiciel espion (antispymware) et un pare-feu. Gardez ces logiciels à jour.
- Ne laissez pas votre équipement et vos moyens d'accès (par ex. carte bancaire) sans surveillance.
- Signalez immédiatement la perte de votre carte bancaire à ING et à Card Stop.
- Déconnectez-vous des applications en ligne lorsque vous ne les utilisez pas.
- Gardez vos mots de passe strictement confidentiels et utilisez des mots de passe complexes (évités les combinaisons de lettres et de chiffres faciles à deviner).
- Restez vigilant sur Internet et apprenez à repérer les activités suspectes, comme les changements d'adresse des sites ou les e-mails 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.

Lors de l'évaluation de la durée de conservation de vos données personnelles, nous devons également prendre en compte les exigences en matière de conservation qui peuvent être stipulées dans d'autres lois en vigueur (p. ex. la loi contre le blanchiment d'argent). Nous pourrions également conserver vos données personnelles à titre de preuve juridique dans le cas d'un litige, mais nous ne les utiliserons pas activement. De ce fait, les périodes de conservation ne sont pas universelles et peuvent varier selon les circonstances. Par exemple, vos données peuvent être archivées jusqu'à 10 ans après la clôture de votre compte, voire jusqu'à 30 ans dans le cas des données relatives à votre prêt hypothécaire. D'autres données, telles que les données collectées par le biais de caméras de surveillance ou d'enregistrements téléphoniques, sont conservées moins longtemps comme la loi l'exige.

10. Nous contacter

Pour en savoir plus sur les politiques d'ING en matière de données et sur notre utilisation des données personnelles, **contactez-nous en premier lieu via nos canaux habituels en :**

- Vous connectant via votre session Home'Bank, Business'Bank ou Smart Banking (appli) en nous envoyant un message avec la référence "Privacy",
- Visitant votre agence la plus proche, votre chargé de relation, votre personal ou private banker,
- Appelant au +32.2.464.60.02,
- Ecrivant un e-mail avec en référence « Privacy » à info@ing.be

En cas de désaccord ou de plainte concernant le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez nous faire parvenir votre demande ayant comme référence « Privacy »:

- Par courrier à ING Belgium, Complaint Management, Cours Saint-Michel 60, 1040 Bruxelles
- Par e-mail à plaintes@ing.be

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre plainte par nos services ou si vous souhaitez recevoir davantage d'informations au sujet de cette Déclaration de Confidentialité, vous pouvez soumettre une demande écrite au Délégué à la protection des données / Data Protection Officer d'ING Belgium via:

- Courrier : ING Belgium, Privacy Office, Cours Saint-Michel 60, 1040 Bruxelles
- E-mail : ing-be-PrivacyOffice@ing.com

Lorsque vous nous contactez, nous devons bien entendu procéder à votre identification afin de pouvoir donner suite à votre demande. Nous pouvons notamment vous demander de vous rendre dans l'une de nos agences afin de vous identifier correcte-

ment. Il vous sera nécessaire de fournir une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport).

Vous trouverez à la section suivante 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 Belgique S.A. agissant en qualité de responsable de traitement (Data Controller).

ING Belgique S.A. – Banque/ Prêteur - Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles – TVA BE 0403.200.393 – RPM Bruxelles - Internet: www.ing.be – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE45 3109 1560 2789 - Courtier en assurances. Inscrit à la FSMA sous le numéro de code 12381A - Editeur responsable: Marie-Noëlle De Greef Cours Saint-Michel 60, B-1040 Bruxelles 05/18.

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 le traitement des données personnelles effectué par ING. Cette version a été créée en mai 2018 et entre en vigueur le 25 mai 2018. La version la plus récente est disponible sur ING.be.

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 ou ING Privacy Office, Cours Saint Michel, B-1040 Bruxelles	Belgian Privacy Commission Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles http://www.privacycommission.be
Allemagne		Die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit http://www.bfdi.bund.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		CNPD – Commission Nationale pour la Protection des Données https://cnpd.public.lu
Pays-Bas	privacyloket@ing.nl	Autoriteit Persoonsgegevens https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/

Pays	Coordonnées du Responsable de la protection des données	Autorités de protection des données
Philippines		National Privacy Commission https://privacy.gov.ph/
Pologne	abi@ingbank.pl	Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych http://www.giodo.gov.pl/
Roumanie	dpo@ing.ro	National Supervisory Authority for Personal Data Processing (ANSPDCP) http://www.dataprotection.ro/
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

12. Supplément à la Déclaration de Confidentialité d'ING Belgique S.A.

Autorités compétentes

Les autorités compétentes suivantes reçoivent des données personnelles:

- Communications légales à des **autorités judiciaires ou administratives**,
- Communications légales au **Point de Contact Central** de la Banque Nationale de Belgique (BNB),
- Communications légales à la **Centrale des Crédits** aux particuliers et aux entreprises de la BNB,
- Communications au **Fichier des enregistrements non régis** de la BNB.

Spécialiste du secteur financier

Les principaux spécialistes du secteur financier qui ont aussi une obligation légale d'utiliser les données personnelles avec soin sont:

- **SWIFT SCRL** (établie en Belgique) pour l'échange de messages dans le cadre de transactions financières sécurisées dont les données sont conservées aux États-Unis et y sont soumises à la législation américaine,
- **MasterCard Europe SPRL** (établie en Belgique) **et VISA Europe Limited** (établie au Royaume-Uni) pour les paiements et les transactions de crédit dans le monde entier,
- **Card Stop** (service de Worldline) pour bloquer votre carte bancaire,
- **Atos Worldline / EquensWorldline** (établie en Belgique) pour les transactions de crédit mondiales et les sociétés du Groupe Atos au Maroc et en Inde, qui opèrent en qualité de sous-traitants,
- **Euroclear** (établie en Belgique) pour le règlement/la livraison de titres au monde,

- pour les opérations domestiques et internationales sur obligations et actions,
- **Gemalto** (établie en France) pour la personnalisation des cartes de banque,
- The **Payconiq** (Luxembourg) pour faciliter les paiements par smartphone,
- **Isabel** (Belgique) pour des services via Internet et du service Zoomit d'Isabel,
- **INGenico** (Belgique) pour la fourniture des terminaux de paiement aux professionnels,
- **SIA** (établie en Italie) pour l'autorisation des transactions et la fourniture des informations des relevés des cartes de crédit,
- Institutions bancaires/financières correspondantes dans les pays étrangers.

Nous vous invitons à prendre connaissance des déclarations de confidentialité des spécialistes du secteur financier repris ci-dessus, que vous trouverez sur leurs sites internet respectifs.

Prestataires de service

Certaines données personnelles spécifiques peuvent être amenées à être partagées avec des prestataires de service dont :

- Le service de détection des risques World-Check de **Thomson Reuters Ltd.** (établie au Royaume-Uni qui collecte des données dans et en dehors de l'Union européenne) ou de **Regulatory DataCorp Ltd.** (établie au Royaume-Uni qui collecte des données dans et en dehors de l'Union européenne);
- Les services de **Graydon Belgium SA, Dun & Bradstreet, Swift SCRL**, moteurs de recherche sur Internet, presse et autres sources fiables dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent,
- Les services d'informations financières de **Graydon Belgium SA**, Bel-first de **Bureau van Dijk Electronic Publishing SA** (Belgique) (informations sur les sociétés et leurs représentants) et **OpenStreetMap** dans le cadre du marketing,
- Le service d'informations financières et commerciales de la société **Coface SA** (France), **Roularta Media Group SA** (Belgique) et celui de **Bloomberg Ltd** (établie aux Etats-Unis) et de **Fitch Ratings Ltd** (établi au Royaume-Uni) dans le cadre de l'identification des représentants des sociétés,
- Le service de **ING Business Shared Services Bratislava** en Slovaquie pour les opérations de paiement et liées aux comptes,
- Le service de **ING Business Shared Services Manila** aux Philippines à Manille pour les opérations de paiement, de crédit et financières,
- Les services informatiques de fournisseurs tels que **Unisys Belgium SA, IBM Belgium SPRL, Adobe** (établi en Irlande), **Contraste Europe VBR** (établi en Belgique), **Salesforce Inc.** (établi aux USA), **Ricoh Nederland BV** (établi en Hollande), **Fujitsu BV** (établi en Hollande), **Tata Consultancy Services Belgium SA** (établi en Belgique et en Inde), **HCL Belgium SA, Cognizant Technology Solutions Belgium SA, Getronics BV** (établi en Hollande), **ING Tech Poland** (établi en Pologne),
- Le service de **Selligent SA, Bisnode Belgium SA** et **Social Seeder SPRL** (tous établis en Belgique) ainsi que, le cas échéant, des call-centers externes (en particulier, dans le cadre d'enquêtes) pour les activités marketing,
- Le service de sécurité des fonds et valeurs de **G4S SA / Loomis Belgium SA** (en Belgique),
- Le service d'archivage de vos données bancaires, financières ou d'assurance sous forme « papier » ou électronique d'**OASIS Group** à Thurnhout en Belgique,

- Le service de gestion des contrats de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire de **Stater Belgium SA** (en Belgique),
- Le service de conservation des instruments financiers étrangers et gestion de leur « corporate action » : des dépositaires, en particulier **Clearstream** (au Luxembourg), la Banque Nationale de Belgique, **Euroclear** (en Belgique), **BNP Paribas SA** (en France), **ING Luxembourg SA** (au Luxembourg) .

Assurances

Des données personnelles peuvent être transmises dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat d'assurance à des entités extérieures au Groupe ING qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne et en particulier :

- **NN Non-Life Insurance S.A.**,
- **NN Insurance Belgium S.A.**,
- **Aon Belgium S.P.R.L.**,
- **Inter Partner Assurance S.A.**,
- **AXA Belgium S.A.**,
- **Cardif Assurance Vie S.A. et Cardif Assurances Risques Divers S.A.**,
- Et à leurs éventuels représentants en Belgique (en particulier **NN Insurance Services Belgium SA pour NN Non-Life Insurance nv**) (liste sur demande).

Pour plus de détails, veuillez consulter le Règlement général des Opérations sur le site internet d'ING Belgique S.A.

<https://www.ing.be/static/legacy/SiteCollectionDocuments/GeneralRegulationsNewFR.pdf>