

# Privacyverklaring voor ING België nv

# Inhoud

1. Waar gaat deze privacyverklaring over?	3
2. Welke gegevens verzamelen we over u?	3
3. Wat doen we met uw persoonsgegevens?	4
4. Met wie delen we uw gegevens en waarom?	6
5. Wat zijn uw rechten en hoe gaan wij daarmee om?	8
6. Uw verplichting om gegevens te verstrekken	11
7. Hoe beschermen we uw persoonsgegevens?	11
8. Wat kan u doen om uw gegevens te beschermen?	11
9. Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?	11
10. Hoe kan u contact met ons opnemen?	12
11. Toepasselijkheid van deze privacyverklaring	12
12. Aanvulling op de Privacyverklaring van ING België N.V.	14

## 1. Waar gaat deze privacyverklaring over?

Deze privacyverklaring van ING België nv (verder vermeld als ING) is bedoeld om op een eenvoudige en heldere manier uit te leggen welke persoonsgegevens we over u verzamelen en hoe we deze verwerken.

De verklaring is **van toepassing op de volgende personen**:

- Alle voormalige, bestaande en potentiële klanten van ING;
- Iedereen die betrokken is bij een transactie met ING, zowel voor u persoonlijk of als vertegenwoordiger van een rechtspersoon (bijvoorbeeld een manager van een bedrijf, tussenpersoon, wettelijk vertegenwoordiger of operationeel medewerker);
- Personen die geen klant zijn van ING, zoals begunstigen van betalingen of de contactpersonen van zakelijke klanten.

Met **persoonsgegevens** bedoelen we alle informatie die ons iets over u vertelt of die we aan u kunnen koppelen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om uw naam, adres, geboortedatum, rekeningnummer, IP-adres of informatie over betalingen van uw rekening.

Met **verwerken** bedoelen we alles wat we met deze gegevens kunnen doen, zoals verzamelen, vastleggen, opslaan, aanpassen, ordenen, gebruiken, bekendmaken, doorgeven of verwijderen.

U deelt persoonlijke informatie met ons wanneer u:

- Klant wordt;
- Zich registreert voor onze (online) diensten;
- Een formulier (online) invult;
- Een contract ondertekent;
- Onze producten of diensten gebruikt;
- Via één van onze communicatiekanalen contact met ons opneemt.

We maken ook gebruik van gegevens die wettelijk mogen worden opgevraagd bij publieke bronnen zoals het kredietregister van de Nationale Bank van België (NBB), het handelsregister of de media. Verder maken we gebruik van gegevens die wettelijk mogen worden verstrekt door andere bedrijven die onderdeel zijn van ING Groep of door derden, zoals bijvoorbeeld Thomson Reuters voor de diensten van World-Check.

## 2. Welke gegevens verzamelen we over u?

We verzamelen onder meer de volgende persoonsgegevens:

- **Identificatiegegevens**, zoals uw naam, voornaam, geboortedatum, geboortepaats, identificatienummer, e-mailadres en het IP-adres van uw computer of mobiele apparaat;
- **Transactiegegevens**, zoals uw bankrekeningnummer, stortingen, afhalingen en betalingen waarbij uw rekening betrokken is;
- **Financiële gegevens**, zoals facturen, creditnota's, loonstrookjes, betaalgedrag, de waarde van uw onroerende goederen of andere vermogensbestanddelen, uw krediethistoriek en leencapaciteit, de financiële producten die u bij ING afneemt, of u bij een kredietcentrale bent geregistreerd, uw betalingsachterstanden en uw inkomen;
- **Socio-demografische gegevens**, zoals of u getrouwd bent of kinderen heeft;

- **Gegevens over online gedrag en voorkeuren**, zoals het IP-adres van uw mobiele apparaat of uw computer en de pagina's die u op de website of de apps van ING bezoekt;
- **Gegevens over uw interesses en behoeften** die u met ons deelt, bijvoorbeeld wanneer u contact opneemt met onze ING kantoren, callcenter of wanneer u online een enquête invult;
- **Audiovisuele gegevens**, zoals bewakingsbeelden gemaakt in ING-kantoren of opnames van telefoongesprekken met onze klantenservice.

### Bijzondere persoonsgegevens

We leggen geen bijzondere (gevoelige) persoonsgegevens vast die te maken hebben met uw gezondheid, etniciteit, religieuze, filosofische of politieke overtuigingen, behalve als dit absoluut noodzakelijk is. Dit gebeurt alleen in heel specifieke situaties, bijvoorbeeld wanneer u ons opdracht geeft het lidmaatschapsgeld te betalen aan een politieke partij.

### Gegevens over kinderen

ING hecht belang aan de bescherming van de data van haar klanten en hun kinderen. We verzamelen alleen informatie over kinderen als zij een product van ING gebruiken of als u ons informatie geeft over kinderen in verband met een product dat u afneemt.

Aan kinderen onder de 13 jaar verschaffen we geen directe informatie over diensten van de informatiemaatschappij (bijvoorbeeld ING Smart Banking) zonder de goedkeuring van de ouderlijke verantwoordelijke. We doen geen directe marketing naar kinderen onder de 12 jaar.

## 3. Wat doen we met uw persoonsgegevens?

We gebruiken uw persoonsgegevens enkel voor één van de volgende wettelijke doeleinden:

- Om een contract met u af te sluiten en uit te voeren;
- Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen;
- Voor onze legitieme zakelijke belangen. Deze gegevensverwerking kan noodzakelijk zijn om goede relaties te onderhouden met alle klanten en andere betrokken partijen, om fraude te voorkomen en te bestrijden en om de beveiliging van uw transacties en verrichtingen door ING te handhaven;
- Wanneer we uw toestemming hebben ontvangen kan u op ieder gewenst moment deze toestemming terug intrekken.

We kunnen uw persoonsgegevens verwerken voor volgende doeleinden:

- **Administratie** – wanneer u een rekening opent bij ING, zijn we wettelijk verplicht persoonsgegevens te verzamelen om uw identiteit vast te kunnen stellen (zoals een kopie van uw identiteitskaart of paspoort) en om te bepalen of u klant kan worden bij ons. We hebben ook uw adres, e-mailadres of telefoonnummer nodig om contact met u te kunnen opnemen.
- **Levering van producten en diensten** – we gebruiken informatie over u om te bepa-

len of u in aanmerking komt voor bepaalde producten en diensten, bijvoorbeeld een zicht- of spaarrekening, hypotheek, lening of belegging.

- **Beheer van klantrelaties** – we kunnen u vragen wat u van onze producten en diensten vindt en deze informatie delen met bepaalde medewerkers teneinde ons aanbod te verbeteren. Ook kunnen we aantekeningen gebruiken gemaakt naar aanleiding van gesprekken die we online, per telefoon of persoonlijk met u voeren om producten en diensten aan uw situatie aan te passen.
- **Analyse van kredietrisico en-gedrag** – bijvoorbeeld om te bepalen of u in staat bent een lening terug te betalen, passen we specifieke statistische risicomodellen toe op uw persoonsgegevens.
- **Gepersonaliseerde marketing gebaseerd op profilering** – met uw toestemming kunnen we op basis van uw persoonlijk profiel (op basis van betalingsdata en soortgelijke gegevens), brieven, e-mails of sms-berichten sturen met een aanbod van een product of dienst of u een dergelijke aanbod laten zien wanneer u zich op onze website of via de mobiele app aanmeldt. U kan aangeven zulke persoonlijke aanbiedingen niet langer te willen ontvangen.
- **Aanbieden van passende producten en diensten** – wanneer u onze website bezoekt, met ons callcenter belt of een ING-kantoor bezoekt, verzamelen we informatie over u. We analyseren deze informatie om te bepalen welke noden u heeft en welke producten en diensten hier mogelijk aan kunnen beantwoorden. Zo kunnen wij u bijvoorbeeld wijzen op beleggingsmogelijkheden die passen bij uw profiel. We analyseren uw betaalgedrag, zoals grote bedragen die worden afgehaald of gestort op uw rekening. We bekijken of specifieke financiële producten of diensten relevant kunnen zijn voor u op belangrijke momenten in uw leven, zoals bij de aankoop van een huis of de start van uw eerste baan. We bepalen uw interesses op basis van simulaties waaraan u deelneemt op onze website.
- **Verbetering en ontwikkeling van producten en diensten** – dankzij analyses over de manier waarop u onze producten en diensten gebruikt, kunnen we u beter begrijpen en komen we erachter hoe we ons kunnen verbeteren. Bijvoorbeeld:
  - We gebruiken informatie over uw transacties teneinde inzicht te verwerven in hoe u onze diensten gebruikt. Bijvoorbeeld wanneer u een rekening opent, meten we de tijd tot de eerste transactie. Zo weten we hoe snel u uw rekening kan gebruiken.
  - We analyseren informatie over transacties tussen u en onze zakelijke klanten. Op deze manier kunnen we hen informatie aanbieden en adviseren over hoe zij beter gebruik kunnen maken van de producten en diensten van ING. Wanneer ING hiervoor persoonsgegevens verwerkt, kunnen deze gegevens in geaggregeerde vorm aan de zakelijke klant ter beschikking worden gesteld. Een zakelijke klant kan u dus niet persoonlijk identificeren op basis van deze geaggregeerde gegevens.
  - We analyseren het resultaat van onze marketingactiviteiten om te meten hoe doeltreffend en hoe relevant onze acties zijn.
  - We kunnen soms gebruikmaken van geautomatiseerde processen om uw persoonsgegevens te analyseren. Zo gebruiken we een algoritme om sneller te kunnen beslissen over kredieten en hypotheek.
- **Voorkomen en herkennen van fraude en gegevensbeveiliging** – we hebben de plicht om uw persoonsgegevens te beschermen en eventuele inbreuken op de beveiliging ervan te voorkomen, detecteren en beperken. We zijn ook verplicht transacties te screenen, bijvoorbeeld om te voldoen aan de wet- en regelgeving tegen witwassen, financiering van terrorisme en belastingfraude.

- We kunnen uw persoonsgegevens verwerken met als doel u en uw financiële bezittingen te beschermen tegen frauduleuze activiteiten, bijvoorbeeld als u slachtoffer bent geworden van identiteitsdiefstal, van hacking of als iemand anders uw persoonsgegevens in handen heeft gekregen.
- We kunnen bepaalde gegevens over u gebruiken voor het opmaken van profielen (bijvoorbeeld naam, rekeningnummer, leeftijd, nationaliteit, IP-adres enzovoort) om bepaalde criminele activiteiten vlug en efficiënt te herkennen en de persoon die erachter zit te achterhalen.
- We gebruiken contactgegevens en beveiligingsmaatregelen (zoals kaartlezers of wachtwoorden) om transacties en communicatie via online kanalen te beveiligen. We kunnen deze gegevens gebruiken om u te waarschuwen, bijvoorbeeld wanneer uw bankkaart of creditcard op een ongebruikelijke locatie wordt gebruikt.
- **Interne en externe rapportering** – we verwerken uw gegevens voor onze bank-, krediet- en financiële activiteiten en om ING management te helpen betere beslissingen te nemen over onze activiteiten en diensten. Dit doen we ook in het kader van een reeks wettelijke verplichtingen (zoals bijvoorbeeld de fiscale-, kredietwetgeving en de wetgeving tegen witwassen).

## 4. Met wie delen we uw gegevens en waarom?

Om u de best mogelijke diensten te kunnen verlenen en competitief te blijven, delen we bepaalde gegevens binnen en buiten ING. Daarbij gaat het om:

### ING-entiteiten

We wisselen gegevens uit tussen de verschillende ING entiteiten om redenen die te maken hebben met bedrijfsvoering, wet- en regelgeving of rapporteringen. Daarbij denken we bijvoorbeeld aan het screenen van nieuwe klanten, het naleven van bepaalde wet- en regelgevingen, het beveiligen van IT-systemen of het verlenen van bepaalde diensten (Zie de paragraaf ‘Wat doen we met uw persoonsgegevens?’ voor meer detail.) We kunnen gegevens ook doorgeven aan centrale opslagsystemen of uit efficiëntieoverwegingen laten verwerken door ING entiteiten in andere landen.

### Zelfstandige agenten en makelaars

We delen informatie met zelfstandige agenten en makelaars die namens ING werken. Deze agenten en makelaars zijn geregistreerd conform de toepasselijke wet- en regelgeving en werken met de noodzakelijke toestemming van de toezichthoudende instanties.

### Overheidsinstanties en gereguleerde beroepen

Om te voldoen aan de wet- en regelgeving kunnen we gegevens doorgeven aan [bevoegde instanties](#), bijvoorbeeld om terrorisme tegen te gaan, witwaspraktijken of buitensporige schuldenlasten te voorkomen.

In bepaalde gevallen zijn we wettelijk verplicht om uw gegevens met externe partijen te delen, onder andere:

- **Overheidsinstanties, regelgevende instanties en toezichhouders**, zoals de centrale bank van de landen waarin we actief zijn;
- De **belastingdienst** kan ons vragen uw financiële gegevens (tegoeden op zicht- of spaarrekeningen, beleggingen in uw effectendossier) door te geven. Hiervoor kunnen we gebruik maken van bijvoorbeeld uw tax identificatienummer of rijksregisternummer ingeval van rapportering naar het Centraal Aanspreekpunt bij de Nationale Bank;
- **Justitiële/wet handhavende instanties** zoals de politie, openbaar aanklagers, rechtbanken en organisaties die zich bezighouden met arbitrage of bemiddeling nadat zij hier uitdrukkelijk en op wettelijke gronden om hebben verzocht;
- **Curators**, bijvoorbeeld in geval van een faillissement, **notarissen**, bijvoorbeeld bij de verlening van een hypotheek, **gevolmachtigden** die de belangen van anderen behartigen en **bedrijfsaccountants**.

## Financiële instellingen

Wanneer u geld opneemt, betaalt met uw bankkaart of een betaling doet naar een rekening bij een andere bank, is er altijd een andere bank of een gespecialiseerde financiële dienstverlener bij de transactie betrokken. We kunnen betalingen alleen verwerken als we informatie over u delen met die andere partij. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om uw naam en rekeningnummer. We delen ook informatie met [specialisten in de financiële sector](#) die ons bijstaan met diensten zoals:

- Uitwisseling van beveiligde berichten over financiële transacties;
- Betalingen en overschrijvingen wereldwijd;
- Wereldwijde verwerking van elektronische transacties;
- Afhandeling van binnenlandse en internationale effecten- en betalingstransacties.

In sommige gevallen delen we informatie met banken of financiële instellingen in andere landen, bijvoorbeeld wanneer u een buitenlandse betaling doet of ontvangt. We delen ook informatie met zakelijke partners waarvan we financiële producten verkopen, zoals [verzekeraars](#).

## Dienstverleners

Wanneer we gebruikmaken van andere dienstverleners delen we alleen die persoonsgegevens die nodig zijn voor een specifieke opdracht in het belang van ING. [Dienstverleners](#) helpen ons onder meer door:

- Internettools en web applicaties te ontwerpen en te onderhouden;
- Marketingactiviteiten, evenementen of communicatie met klanten te verzorgen;
- Rapporten en statistieken op te stellen, drukwerk te verzorgen en producten te ontwerpen;
- Advertenties te plaatsen in apps, op websites en op sociale media.

## Onderzoek en innovatie

We zijn altijd op zoek naar nieuwe inzichten die u in staat stellen steeds een stap voorop te blijven, zowel privé als zakelijk. Hiervoor kunnen we persoonsgegevens voor onderzoeksdoeleinden uitwisselen met partners zoals universiteiten en innovators. De partners met wie we samenwerken moeten aan dezelfde strikte eisen voldoen als medewerkers van ING. De persoonsgegevens worden in geaggregeerde vorm gedeeld en de onderzoeksresultaten zijn anoniem.

We zorgen er altijd voor dat derden alleen toegang hebben tot persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor hun specifieke opdracht.

## Communicatie van persoonsgegevens naar het buitenland

Wanneer we uw persoonsgegevens intern of met derden in het buitenland delen, zorgen we altijd voor passende waarborgen om deze gegevens te beschermen. Voor landen buiten de Europese Unie waarvan de lokale wetgeving en veiligheid als ontoereikend worden beschouwd, baseert ING zich onder meer op:

- Het feit of het contract of transactie met u of een derde partij, in uw voordeel is;
- [Modelcontracten van de Europese Unie](#): deze bevatten standaardbepalingen die worden gebruikt in overeenkomsten met dienstverleners om ervoor te zorgen dat het doorgeven van gegevens naar landen buiten de Europese Economische Ruimte voldoet aan de Europese wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming. Op uw vraag kunnen wij een kopie van deze clausules voorzien;
- Transfert van gegevens noodzakelijk in het kader van het openbaar belang;
- Uw uitdrukkelijke toestemming;
- [Privacy Shield](#): een overeenkomst ter bescherming van persoonsgegevens die worden doorgegeven naar de Verenigde Staten;

## 5. Wat zijn uw rechten en hoe gaan wij daarmee om?

Wij respecteren uw individuele rechten om te bepalen hoe uw persoonsgegevens worden gebruikt. Daarbij gaat het om:

### Het recht om informatie in te zien

U hebt het recht om de door ons verwerkte persoonsgegevens in te zien.

### Het recht op rectificatie

Als uw persoonsgegevens onjuist zijn, hebt u het recht ons te verzoeken deze te corrigeren. Als wij gegevens over u hebben gedeeld met derden en deze gegevens vervolgens zijn gecorrigeerd, worden deze derden daarvan op de hoogte gesteld.



## Het recht om bezwaar te maken tegen verwerking

U kan bezwaar maken tegen het verwerken van uw persoonsgegevens door ING voor legitieme doeleinden (bijvoorbeeld marketing). Wij nemen uw bezwaar in overweging en zullen de verwerking van de persoonsgegevens stopzetten tenzij we gegronde en dwingende redenen kunnen voorleggen om de verwerking ervan te behouden.

U kan ook bezwaar maken tegen het ontvangen van commerciële berichten (per e-mail, post of telefoon) of het gebruik van uw persoonsgegevens voor statistische doeleinden. Wanneer u klant wordt bij ING, kunnen we u vragen of u persoonlijke aanbiedingen wilt ontvangen (gebaseerd op uw betalingsdata of soortgelijke gegevens). Als u zich later bedenkt, kan u aangeven zo'n berichten niet meer te willen ontvangen. Dit kan op verschillende manieren:

- Via de knop 'Uitschrijven' onderaan elke commerciële e-mail;
- Het aanpassen van uw privacy-instellingen in ING Home'Bank / Business'Bank / Smart Banking;
- Het invullen van ons contactformulier op [www.ing.be](http://www.ing.be);
- Bellen naar ING op nummer +32.2.464.60.01
- Het abonneren op Robinson Mail ([www.robinsonlist.be](http://www.robinsonlist.be)) en de «bel-me-niet-meer-lijst» (<https://www.dncm.be/nl/>)

U kan echter geen bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens als dit gebeurt in het kader van:

- Het nakomen van wettelijke verplichtingen;
- Het voldoen aan contractuele verplichtingen tegenover u;
- Problemen met de beveiliging van uw rekening (bijvoorbeeld als uw kaart is geblokkeerd).

## Het recht om bezwaar te maken tegen geautomatiseerde besluitvorming

U hebt het recht bezwaar te maken tegen beslissingen die uitsluitend gebaseerd zijn op een automatische verwerking van uw persoonlijke gegevens en die een aanzienlijke of juridische invloed kunnen hebben op u. In dergelijke gevallen kan u vragen om "een persoon" te laten beslissen.

Sommige van onze beslissingen zijn het resultaat van geautomatiseerde processen waarvoor u ons uitdrukkelijke toestemming hebt gegeven, of als deze beslissingen noodzakelijk zijn om uw contract uit te voeren of na te komen. In beide gevallen kan u de resulterende beslissing (bijvoorbeeld een automatische weigering van een online kredietaanvraag) betwisten en om een menselijke tussenkomst vragen.

Uw recht om bezwaar aan te tekenen en te betwisten kan worden beperkt als geautomatiseerde beslissingen om wettelijke redenen werden genomen.

## Het recht op beperkte verwerking

U hebt het recht ons te vragen het gebruik van uw persoonsgegevens te beperken (gedurende de tijdspanne die ING nodig heeft om de verificaties inzake dit recht te doen), indien:

- U van mening bent dat de informatie onjuist is of dat wij de gegevens onrechtmatig verwerken;
- U bezwaar hebt gemaakt tegen het gebruik van uw gegevens voor gerechtvaardigde belangen.

In het geval ING uw gegevens niet langer nodig heeft, hebt u het recht te vragen uw data voor een langere periode te bewaren zodat u ze kan gebruiken om uw rechten te vrijwaren in een juridisch geschil.

## Het recht gegevens over te dragen

U hebt het recht ons te vragen sommige van uw persoonsgegevens rechtstreeks over te dragen aan u of een ander bedrijf. Dit geldt voor persoonsgegevens die we elektronisch verwerken op basis van uw toestemming of een contract met u. Voor zover technisch mogelijk zullen we uw persoonsgegevens overdragen.

## Het recht op verwijdering

Behalve wettelijke uitzonderingen, kan u ons vragen uw persoonsgegevens te wissen in onderstaande gevallen:

- We hebben deze niet meer nodig voor het oorspronkelijke doel;
- U trekt uw toestemming voor verwerking in;
- U maakt bezwaar tegen het gebruik van uw gegevens voor gerechtvaardigde belangen (dit geldt niet indien ING gegronde of dwingende redenen kan invoeren) of voor het versturen van commerciële berichten;
- ING verwerkt uw persoonsgegevens onrechtmatig;
- Een wet van de Europese Unie of een lidstaat verplicht ING om uw persoonsgegevens te wissen.

## Het recht om een klacht in te dienen

Als u niet tevreden bent over de manier waarop we hebben gereageerd op uw bezwaren, hebt u het recht om bij ons een klacht in te dienen. Als u ontevreden bent over onze reactie op uw klacht, kan u in beroep gaan bij de Data Protection Officer (DPO) van ING. U kan ook contact opnemen met de Belgische autoriteit (Privacy Commissie) die belast is met de bescherming van persoonsgegevens.

## Uitoefenen van uw rechten

Als u uw rechten wilt uitoefenen, kan u sommige van uw persoonlijke gegevens zelf bekijken en wijzigen via ING Home'Bank/ Business'Bank/ Smart Banking.

U kan uw rechten ook uitoefenen door [contact met ons](#) op te nemen (zie rubriek 10).

We streven ernaar zo snel mogelijk op uw verzoek te reageren. Soms kan dat tot een maand duren. Als we meer tijd nodig hebben om uw verzoek af te handelen, laten we u dit weten evenals wat de reden voor de vertraging is.

In bepaalde wettelijke gevallen kunnen we uw verzoek afwijzen. Indien wettelijk toegestaan, informeren we u op dat moment over de reden van afwijzing.

## 6. Uw verplichting om gegevens te verstrekken

Wij hebben bepaalde informatie over u nodig om als bank, kredietgever en verzekeringsbemiddelaar onze wettelijke en bijhorende contractuele verplichtingen na te komen. Zonder deze informatie kunnen wij mogelijks geen rekening voor u openen of bepaalde bank-, krediet-, financiële en verzekeringsactiviteiten niet uitvoeren.

## 7. Hoe beschermen we uw persoonsgegevens?

ING heeft een intern beleid en hanteert minimumstandaarden om uw gegevens te beschermen. Deze worden regelmatig aangepast aan nieuwe regelgeving en ontwikkelingen in de markt. Meer specifiek en conform de geldende wet- en regelgeving nemen we gepaste technische en organisatorische maatregelen (beleid en procedures, IT-beveiliging enzovoort) zodat de vertrouwelijkheid en integriteit van uw persoonsgegevens gewaarborgd worden, evenals de manier waarop deze worden verwerkt.

Bovendien zijn medewerkers van ING verplicht tot vertrouwelijkheid en mogen zij – behalve in uitzonderingen – uw persoonsgegevens niet onrechtmatig of onnodig verstrekken.

## 8. Wat kan u doen om uw gegevens te beschermen?

Wij doen al het mogelijke om uw gegevens te beschermen, maar zelf kunt u ook volgende maatregelen overwegen om uw gegevens te beveiligen:

- Installeer antivirus software, anti-spywaresoftware en een firewall. Stel bij “uw voorkeuren” in dat u die bescherming vaak wilt updaten;
- Laat uw apparatuur en toegangsmiddelen (zoals uw bankkaart) niet onbewaakt achter;
- Meld het verlies van uw bankkaart onmiddellijk aan ING België en Card Stop;
- Meld u af van ING-applicaties wanneer u ze niet gebruikt;
- Houd wachtwoorden strikt vertrouwelijk en gebruik sterke wachtwoorden – vermijd voor de hand liggende combinaties van letters en cijfers;
- Wees voorzichtig met alles wat ongewoon is, zoals een nieuw internetadres, of ongebruikelijke verzoeken, zoals een vraag om klantgegevens door te sturen per e-mail.

## 9. Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?

We mogen uw persoonsgegevens bewaren zolang deze nodig zijn voor het doel waarvoor ze oorspronkelijk zijn verzameld. Na die periode kijken we naar haalbare oplossingen zoals archivering.

Om te beslissen hoe lang persoonsgegevens moeten worden bewaard, moeten we ook rekening houden met de bewaringsplicht die andere geldende wetten kunnen opleggen (bijvoorbeeld de wetgeving ter bestrijding van het witwassen van geld). We kunnen uw persoonsgegevens ook bewaren als bewijsmateriaal in eventuele rechtsza-

ken. In dat geval zullen dergelijke persoonsgegevens niet actief gebruikt worden.

Er is bijgevolg geen algemene bewaartermijn – hij varieert naargelang de omstandigheden. Bijvoorbeeld, uw gegevens kunnen tot tien jaar nadat uw bankrekening werd gesloten of in het geval van gegevens over hypothecaire kredieten, zelfs dertig jaar lang worden bewaard. Andere gegevens, zoals de opnames van bewakingscamera's of telefoongesprekken, worden zoals wettelijk voorgeschreven minder lang bewaard.

## 10. Hoe kan u contact met ons opnemen?

Als u vragen hebt, meer wilt weten over het privacy beleid van ING en hoe wij uw persoonlijke gegevens gebruiken, kunt u ons bij **voorkeur contacteren via onze gebruikelijke kanalen**:

Via ING Home'Bank, Business'Bank of Smart Banking (app) met de vermelding dat uw verzoek over "privacy" gaat;

- Neem contact op met uw lokaal ING kantoor, met uw relatiebeheerder, personal of private bankier;
- Bel ons op +32.2.464.60.01;
- Stuur ons een e-mail met referentie "privacy" naar [info@ing.be](mailto:info@ing.be).

**Indien u niet akkoord gaat of bij klachten** in verband met de verwerking van uw persoonlijke gegevens, kunt u uw verzoek met de referentie "privacy" sturen via:

- Brief: ING België, Klachten management, Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel ;
- E-mail : [klachten@ing.be](mailto:klachten@ing.be)

Indien uw dossier niet naar behoren werd afgehandeld of als u meer informatie wilt ontvangen over deze Privacyverklaring, dan kan u een schriftelijk verzoek indienen bij de ING-verantwoordelijke voor gegevensbescherming via:

- Brief : ING Privacy Office, Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel ;
- E-mail: [ing-be-PrivacyOffice@ing.com](mailto:ing-be-PrivacyOffice@ing.com)

Wanneer u ons contacteert hebben we de verplichting u correct te identificeren. Zo kunnen we u vragen naar een ING kantoor te gaan waar u zich correct kan identificeren. We kunnen je ook vragen een geldige identiteitskaart of paspoort voor te leggen.

Een lijst met contactgegevens van de verantwoordelijke diensten binnen ING en van de autoriteiten die belast zijn met de bescherming van gegevens in de landen waar ING actief is, vindt u onder de volgende rubriek.

## 11. Toepasselijkheid van deze privacyverklaring

Dit is de privacyverklaring van ING België nv die optreedt als verwerkingsverantwoordelijke (data controller).

ING België nv - bank/kredietgever - Marnixlaan 24, B-1000 Brussel - Brussel RPR - BTW BE 0403.200.393 - BIC: BBRUBEBB - IBAN: BE45 3109 1560 2789 - Verzekeringsbemiddelaar geregistreerd bij de FSMA onder het codenummer 12381A – internet: [www.ing.be](http://www.ing.be). Verantwoordelijke uitgever: Marie-Noëlle De Greef - Sint Michielswarande 60 – 1040 Brussel - 05/18.

Deze privacyverklaring kan worden aangepast bij een wijziging aan de wet- en regelgeving en/of aan de wijze waarop wij persoonsgegevens verwerken. Deze versie dateert van mei 2018 en is van toepassing vanaf 25 mei 2018. De meest recente versie is beschikbaar op ING.be.

Land	Contactgegevens van de verantwoordelijke voor gegevens bescherming (Data Protection Officer ) in ING entiteiten	Contactgegevens van de Autoriteiten voor bescherming van persoonsgegevens
<b>Australië</b>	<a href="mailto:customer.service@ing.com.au">customer.service@ing.com.au</a>	<b>Office of the Australian Information Commissioner (OAIC)</b> <a href="https://oaic.gov.au/">https://oaic.gov.au/</a>
<b>België</b>	<a href="mailto:Ing-be-PrivacyOffice@ing.com">Ing-be-PrivacyOffice@ing.com</a> <b>ING Privacy Office</b> Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel	<b>Belgian Privacy Autoriteit</b> <a href="http://www.privacycommission.be">http://www.privacycommission.be</a> Drukpersstraat 35, 1000 Brussel
<b>Duitsland</b>		<b>Die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit</b> <a href="http://www.bfdi.bund.de">http://www.bfdi.bund.de</a>
<b>Hongarije</b>	<a href="mailto:communications.hu@ingbank.com">communications.hu@ingbank.com</a>	<b>Hungarian National Authority for Data Protection and Freedom of Information</b> <a href="http://www.naih.hu/">http://www.naih.hu/</a>
<b>Italië</b>	<a href="mailto:privacy@ingdirect.it">privacy@ingdirect.it</a>	<b>Garante per la protezione dei dati personali</b> <a href="http://www.gpdp.it">www.gpdp.it</a> <a href="http://www.garanteprivacy.it">www.garanteprivacy.it</a> <a href="http://www.dataprotection.org">www.dataprotection.org</a>
<b>Luxemburg</b>		<b>CNPD – Commission Nationale pour la Protection des Données</b> <a href="https://cnpd.public.lu">https://cnpd.public.lu</a>
<b>Nederland</b>	<a href="mailto:privacyloket@ing.nl">privacyloket@ing.nl</a>	<b>Autoriteit Persoonsgegevens</b> <a href="https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/">https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/</a>
<b>Filipijnen</b>		<b>National Privacy Commission</b> <a href="https://privacy.gov.ph/">https://privacy.gov.ph/</a>
<b>Polen</b>	<a href="mailto:abi@ingbank.pl">abi@ingbank.pl</a>	<b>Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych</b> <a href="http://www.giodo.gov.pl/">http://www.giodo.gov.pl/</a>
<b>Roemenië</b>	<a href="mailto:dpo@ing.ro">dpo@ing.ro</a>	<b>National Supervisory Authority for Personal Data Processing (ANSPDCP)</b> <a href="http://www.dataprotection.ro/">http://www.dataprotection.ro/</a>
<b>Slowakije</b>	<a href="mailto:dpo@ing.sk">dpo@ing.sk</a>	<b>Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky</b> <a href="https://dataprotection.gov.sk/uoou/">https://dataprotection.gov.sk/uoou/</a>
<b>Spanje</b>	<a href="mailto:dpo@ing.es">dpo@ing.es</a>	<b>Agencia Española de Protección de Datos</b> <a href="https://www.agpd.es">https://www.agpd.es</a>

## 12. Aanvulling op de Privacyverklaring van ING België N.V.

### Bevoegde autoriteiten

De volgende bevoegde autoriteiten ontvangen persoonlijke gegevens:

- Juridische mededelingen naar **gerechtelijke of administratieve** autoriteiten,
- Juridische communicatie met **de Centrale Contactpersoon** van de Nationale Bank van België (NBB),
- Juridische communicatie met de **Centrale voor Kredieten aan Particulieren en Ondernemingen** van de NBB,
- Communicatie naar het **Bestand van de niet-gereguleerde registraties** van de NBB.

### Specialisten in de financiële sector

De belangrijkste specialisten in de financiële sector die ook de wettelijke verplichting hebben om persoonsgegevens zorgvuldig te gebruiken zijn:

- **SWIFT CVBA** (gevestigd in België) voor de uitwisseling van berichten in het kader van beveiligde financiële transacties, waarvan de gegevens zijn opgeslagen in de Verenigde Staten en die onder de Amerikaanse wetgeving vallen ;
- **MasterCard Europe BVBA** (gevestigd in België) en **VISA Europe Limited** (gevestigd in het Verenigd Koninkrijk) voor betalingen en krediettransacties wereldwijd ;
- **Card Stop** (Worldline-service) om uw kredietkaart te blokkeren,
- **Atos Worldline / EquensWorldline** (gevestigd in België) voor wereldwijde krediettransacties en Atos Group-entiteiten in Marokko en India, die opereren als onderaannemers ;
- **Euroclear** (gevestigd in België) voor de afwikkeling/levering van effecten wereldwijd, voor binnenlandse en internationale obligatie- en aandelentransacties;
- **Gemalto** (gevestigd in Frankrijk) voor de personalisatie van bankkaarten;
- De **Payconiq** (Luxemburg) om betalingen per smartphone mogelijk te maken;
- **Isabel** (België) voor diensten via internet en de Zoomit-service van Isabel ;
- **INGenico** (België) voor het aanbieden van betaalterminals aan professionals;
- **SIA** (gevestigd in Italië) voor het autoriseren van transacties en het verstrekken van afschriften voor kredietkaarten;
- Correspondent banking en financiële instellingen in het buitenland.

Wij nodigen u uit om de privacy verklaringen van de bovengenoemde financiële sectorspecialisten te lezen. U vindt deze terug op de respectievelijke websites.

### Dienstverleners

Sommige specifieke persoonlijke gegevens kunnen worden gedeeld met de volgende dienstverleners :

- De risico detectie dienst World-Check van **Thomson Reuters Ltd** (gevestigd in het Verenigd Koninkrijk en verzameld data zowel binnen als buiten de Europese Unie) of **Regulatory Datacorp Ltd** (gevestigd in het Verenigd Koninkrijk en verzameld data zowel binnen als buiten de Europese Unie)
- De diensten van **Graydon België NV, Dun & Bradstreet, SWIFT CVBA**, Internet zoek

machines, de pers en andere betrouwbare bronnen in het kader van het bestrijden van terrorisme en witwassen.

- De financiële informatie dienst van **Graydon België NV**, Bel-first van **Bureau van Dijk Electronic Publishing NV** (België) (informatie met betrekking tot bedrijven en hun vertegenwoordigers) en **OpenStreetMap** in het kader van marketing.
- De financiële- en commerciële informatie dienst van **Coface NV** (Frankrijk), **Roularta Media Group NV** (België) en de diensten van **Bloomberg Ltd** (gevestigd in de Verenigde Staten) en **Fitch Ratings Ltd** (gevestigd in het Verenigd Koninkrijk) voor het identificeren van vertegenwoordigers van bedrijven.
- De dienst van **ING Business Share Services Bratislava** in Slowakije voor betaling- en account gerelateerde transacties.
- De dienst van **ING Business Shared Services Manila** in Manila, de Filipijnen, voor betaling-, krediet-, en financiële transacties.
- IT diensten van leveranciers zoals **Unisys Belgium NV**, **IBM Belgium BVBA**, **Adobe** (gevestigd in Ierland), **Contraste Europe VBR** (gevestigd in België), **Salesforce Inc.** (gevestigd in de Verenigde Staten), **Ricoh Nederland BV** (gevestigd in Nederland), **Fujitsu BV** (gevestigd in Nederland), **Tata consultancy Services Belgium NV** (gevestigd in België en India) **HCL Belgium NV**, **Cognizant Technology Solutions Belgium NV**, **Getronics BV** (gevestigd in Nederland), **ING Tech Poland** (gevestigd in Polen).
- De diensten van **Selligent NV**, **Bisnode Belgium NV** en **Social Seeder BVBA** (allen gevestigd in België) en, indien van toepassing, externe call centers (met name als onderdeel van vragenlijsten) voor marketing doeleinden.
- De beveiligingsdienst voor fondsen en effecten van **G4S NV / Loomis Belgium NV** (in België).
- De archiveringsdienst voor bank-, financiële-, of verzekeringsdata in papieren of elektronische vorm van **OASIS Group** in Turnhout, België.
- De dienst voor het beheren van de overeenkomsten voor consumentenkrediet en hypothecair krediet van **Stater Belgium NV** (in België).
- De bewaring van buitenlandse financiële instrumenten en het beheer van hun "corporate actions": bewaarnemers, met name **Clearstream** (in Luxemburg), de Nationale Bank van België, **Euroclear** (in België), **BNP Paribas NV** (in Frankrijk), **ING Luxembourg NV** (in Luxemburg).

## Verzekeringen

Persoonlijke data kan worden verzonden als onderdeel van het afsluiten of uitvoeren van een verzekeringscontract naar entiteiten buiten ING Groep die zijn gevestigd in een Lidstaat van de Europese Unie, in het bijzonder:

- **NN Non-Life Insurance N.V.**,
- **NN Insurance Belgium N.V.**,
- **Aon Belgium B.V.B.A.**,
- **Inter Partner Assurance N.V.**,
- **AXA Belgium N.V.**,
- **Cardif Assurance Vie N.V.** en **Cardif Assurances Risques Divers N.V.**,
- En naar hun potentiële vertegenwoordigers in België (in het bijzonder **NN Insurance Services Belgium N.V.** voor **NN Non-Life Insurance N.V.**) (lijst op aanvraag).

**Voor meer detail, raadpleeg het Algemeen reglement van de verrichtingen op de website van ING België N.V.:**

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