

Privacyverklaring van ING

Oktober 2016



1. Onze privacyverklaring	3
2. Verwerking en gebruik van uw persoonsgegevens	3
2.1 Welke persoonsgegevens verwerken wij?	3
2.2 Van wie verwerken wij persoonsgegevens?	4
2.3 Waarvoor gebruiken we uw persoonsgegevens?	4
3. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?	5
3.1 We leven de wettelijke regels over de bescherming van persoonsgegevens na	5
3.2 Hoe verzamelen we uw persoonsgegevens?	6
3.3 Hoe zit het met cookies?	6
3.4 Automatische verwerking van uw persoonsgegevens	6
3.5 Wij beveiligen uw gegevens	6
3.5.1 Hoe beveiligen we uw gegevens?	6
3.5.2 Hoe kunt u uw persoonsgegevens beveiligen?	7
3.6 Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?	7
4. Met wie delen we uw persoonsgegevens?	7
4.1 Uw persoonsgegevens binnen ING	7
4.2 Uw persoonsgegevens buiten ING	8
5. Welke rechten hebt u?	9
5.1 Wilt u uw persoonsgegevens inzien of verbeteren?	9
5.2 Wilt u niet langer gepersonaliseerde aanbiedingen meer te ontvangen?	9
5.3 Wenst u informatie of hebt u een klacht?	10
6. Over deze privacyverklaring	10

1. Onze privacyverklaring

ING België hecht veel belang aan uw privacy. Daarom willen we ook dat u een goed zicht hebt op hoe uw persoonsgegevens worden verzameld en bij ons worden gebruikt. 'We', dat is ING België nv, gevestigd in de Marnixlaan 24 te 1000 Brussel.

Deze privacyverklaring is bedoeld om 'u' – als klant, potentiële klant, bezoeker van onze website of iemand anders die met ons contact opneemt – op een eenvoudige manier uit te leggen wat voor persoonsgegevens we gebruiken en hoe we die verwerken.

Deze privacyverklaring geldt zowel voor natuurlijke personen als voor rechtspersonen.

2. Verwerking en gebruik van uw persoonsgegevens

Onder persoonsgegevens verstaan we niet alleen gegevens die u rechtstreeks identificeren, maar ook gegevens aan de hand waarvan u onrechtstreeks kunt worden geïdentificeerd:

- **Rechtstreekse identificatie** is mogelijk via persoonsgegevens zoals uw naam, adres, rijksregisternummer, e-mailadres, telefoonnummer enz.
- **Onrechtstreekse identificatie** is mogelijk via informatie die u kan identificeren wanneer ze wordt gecombineerd met andere informatie. Zo is uw rekeningnummer niet noodzakelijkerwijs een persoonsgegeven. Het wordt echter wel een persoonsgegeven wanneer het wordt gekoppeld aan uw naam.

Verwerking en gebruik van persoonsgegevens verwijst naar het verzamelen, opslaan, bewaren, gebruiken, raadplegen, wijzigen, bekendmaken, verspreiden of vernietigen van uw persoonsgegevens.

2.1 Welke persoonsgegevens verwerken wij?

De verschillende categorieën van persoonsgegevens die wij doorgaans verwerken, zijn:

- **Identiteitsgegevens**, zoals bijvoorbeeld voornaam, naam, geboortedatum en -plaats, identiteitskaartnummer, e-mailadres en zelfs het IP-adres van uw computer of smartphone.
- **Gegevens over verrichtingen die u via ons doet**, zoals bijvoorbeeld bankrekeningnummer, stortingen, geldopnames en overschrijvingen van en naar uw rekening.
- **Financiële gegevens**, zoals bijvoorbeeld facturen, creditnota's, loonfiches, betalingsgedrag, waarde van uw onroerend goed of andere activa of het feit of u reeds bij ons een krediet heeft gehad.
- **Sociaal-demografische gegevens**, zoals bijvoorbeeld uw burgerlijke stand, uw gezinssituatie of andere relaties.
- **Gegevens over uw onlinegedrag en voorkeuren** die wij registreren wanneer u surft op onze websites of wanneer u onze mobiele applicaties gebruikt.
- **Gegevens over uw interesses en behoeften** die u ons meedeelt via een persoonlijk contact (inclusief ons contactcenter) of onze website (bv. wanneer u online een enquête invult).
- **Audiovisuele gegevens**, zoals beelden van bewakingscamera's wanneer u één van onze kantoren bezoekt of opnames van telefoongesprekken wanneer u ons contactcenter belt.

Om wettelijke redenen kunnen we ook gebruik maken van gegevens die beschikbaar zijn via externe bronnen (bv. informatie die komt van overheidsinstellingen in het kader van de strijd tegen terrorisme en het witwassen van geld).

We maken in principe geen gebruik van gevoelige persoonsgegevens gelinkt aan gezondheid, geloofsovertuigingen, politieke of filosofische overtuigingen, seksuele geaardheid of etnische afkomst.

We verwerken alleen gevoelige persoonsgegevens in welbepaalde omstandigheden, bv. wanneer die wordt meegedeeld bij betalingsverrichtingen (zoals een opdracht om het lidgeld van een politieke partij te betalen).

2.2 Van wie verwerken wij persoonsgegevens?

We verwerken persoonsgegevens van natuurlijke personen en rechtspersonen met wie we een **rechtstreekse** of **onrechtstreekse** relatie hebben of gehad hebben of in de toekomst wensen te hebben.

Dergelijke persoonsgegevens kunnen met name betrekking hebben op:

- klanten en hun vertegenwoordigers of begunstigten
- potentiële klanten die interesse tonen in onze producten en diensten
- iedereen die verbonden is aan een rechtspersoon, zoals een vertegenwoordiger van een vennootschap of een feitelijke vereniging.

We verwerken bijvoorbeeld uw persoonsgegevens wanneer u een rekening opent, onze website bezoekt of een enquête invult. Het gaat zowel om gegevens waarbij u in eigen naam handelt of in naam van een rechtspersoon.

We maken ook gebruik van persoonsgegevens van derden, zoals personen die geen klant zijn van ons, maar vanuit een bepaalde hoedanigheid, een bepaald recht of een bepaalde aanspraak een relatie met de klant hebben.

Enkele voorbeelden:

- wettelijke vertegenwoordigers (bv. volmachthebbers)
- begunstigten van betalingen door onze klanten
- uiteindelijke begunstigten
- schuldeisers van klanten (bv. na een faillissement)
- aandeelhouders van vennootschappen indien zij natuurlijke personen zijn
- statutaire vertegenwoordigers
- bestuurders of personen die zijn opgegeven als contactpersoon van een zakelijke klant.

2.3 Waarvoor gebruiken we uw persoonsgegevens?

We gebruiken uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- **Beheer van het klantendossier**

Als u met ons wilt bankieren, zijn wij wettelijk verplicht om een aantal van uw persoonsgegevens te verzamelen (zoals een kopie van uw identiteitskaart of andere documenten die uw identiteit bevestigen) om te oordelen of we u als klant kunnen aanvaarden of niet. Bovendien hebben we uw adres of telefoonnummer nodig om u in de toekomst te kunnen contacteren.

- **Levering van onze producten en uitvoering van de diensten**

Als u een nieuw product of een nieuwe dienst wilt aankopen (zoals een zicht- of spaarrekening, een hypothecair krediet of beleggingen), hebben we eveneens enkele van uw persoonsgegevens nodig om te beoordelen of we u die specifieke producten of diensten kunnen leveren.

- **Beheer van de klantenrelatie**

U kunt uitnodigingen krijgen om deel te nemen aan klantentevredenheids- of andere enquêtes. De resultaten van dergelijke enquêtes kunnen worden meegedeeld aan ons personeel om onze producten en diensten te verbeteren. We kunnen ook aantekeningen gebruiken die gemaakt zijn tijdens een bezoek in onze kantoren om gemakkelijker op maat gemaakte producten en diensten aan te bieden.

- **Bepaling van het kredietrisico en analyse van het klantengedrag**

Wanneer we u een krediet verlenen, zullen we uw terugbetalingscapaciteit inschatten. We maken eveneens gebruik van specifieke risicomodellen om in te schatten of u een lening kan terugbetalen.

- **Om onze commerciële aanpak zo persoonlijk te maken,** zoals het sturen van brieven of e-mails die een gepersonaliseerde aanbieding bevatten of het tonen van gepersonaliseerde aanbiedingen op onze website of mobiele applicaties.

Om u de meest relevante producten en diensten aan te bieden, kunnen we:

- **Informatie** van u analyseren die we **verzamelen** als u bijvoorbeeld onze website bezoekt of wanneer u een afspraak hebt in één van onze kantoren.
 - Uw **potentiële behoeften** voor onze producten of diensten analyseren (we kunnen u bijvoorbeeld in ons kantoor uitnodigen om beleggingen te bespreken die aansluiten bij uw profiel).
 - Uw **betalingsgedrag** gebruiken in onze analyses (bv. grote bedragen die op of van uw rekening worden overgeschreven).
 - **Sleutelmomenten** identificeren waarop specifieke financiële producten of diensten voor u relevant zijn (zoals de geboorte van uw kind, uw eerste baan of de aankoop van een woning).
 - Een inschatting maken van uw **interesses**, bijvoorbeeld op basis van simulaties die u uitvoert op onze website.
- **Optimalisering van onze dienstverlening**
 - We gebruiken gegevens over uw bankverrichtingen om een beter inzicht te krijgen in het gebruik van onze diensten, zodat we die kunnen verbeteren. Wanneer u bijvoorbeeld een rekening opent, meten we hoeveel tijd verstrijkt tussen het openen van uw rekening en uw eerste verrichting.
 - We analyseren ook de resultaten van onze marketingactiviteiten om de relevantie en doeltreffendheid van onze campagnes te meten.
 - **Voorkomen, opsporen en bestrijden van inbreuken** tegen regelgeving die wij verplicht moeten naleven (bv. in het kader van de strijd tegen het witwassen van geld, de financiering van terrorisme en belastingfraude).
 - **Om zowel u als uw vermogen te beschermen** tegen frauduleuze praktijken, kunnen we uw persoonsgegevens verwerken. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer u het slachtoffer wordt van een diefstal van identiteit of wanneer uw persoonlijke data ongewild publiek werd gemaakt of als u het slachtoffer bent van hacking.

We kunnen ook de gegevens van een klant (naam, rekeningnummer, leeftijd, nationaliteit, IP-adres enz.) combineren tot een klantenprofiel, met name om snel en doeltreffend criminele activiteiten op te sporen.

We gebruiken ook contact- en beveiligingsgegevens (bv. kaartlezer, wachtwoord enz.) om verrichtingen en communicatie via onze kanalen op afstand te beveiligen.

3. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

3.1 We leven de wettelijke regels over de bescherming van persoonsgegevens na

Onze reputatie met betrekking tot onze integriteit en ons respect voor de privacy van onze klanten zijn voor ons buitengewoon belangrijk.

We doen alles wat we kunnen om de geldende Belgische wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de daarbij horende uitvoeringsbesluiten na te leven. Hierop wordt toegezien door de [Belgische Privacycommissie](#).

In overeenstemming met de wet nemen wij gepaste technische en organisatorische maatregelen (bv. procedures, IT-beveiligingsmaatregelen enz.) om te waarborgen dat uw persoonsgegevens voldoende beschermd zijn tegen toevallig verlies of diefstal.

We maken ook contractuele afspraken met de leveranciers of partners die persoonsgegevens verwerken of aan wie we uw informatie meedelen.

3.2 Hoe verzamelen we uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens worden verzameld wanneer u klant wordt of zich online registreert bij onze diensten, online formulieren invult of contracten ondertekent, onze producten en diensten gebruikt of via een van onze kanalen met ons contact opneemt.

3.3 Hoe zit het met cookies?

We gebruiken cookies op onze website om de werking ervan te verbeteren, uw voorkeuren te onthouden en u informatie aan te reiken waarvan wij menen dat ze voor u interessant kan zijn.

Eenvoudig gezegd zijn cookies kleine gegevensbestanden die op uw computer worden opgeslagen. Ze kunnen verschillende functies hebben, maar doorgaans houden ze gegevens bij over de websites die u bezoekt. Ze bevatten een kleine hoeveelheid informatie over uw bezoeken aan een specifieke website, die gebruikt kan worden om u en uw voorkeuren te onthouden voor een later bezoek.

Cookies kunnen 'functioneel' zijn en gegevens bevatten over u (als gebruiker), zoals de taal of munteenheid die u koos, zodat die opnieuw verschijnen telkens u de website bezoekt.

Cookies kunnen ook 'technisch' zijn en gegevens bewaren over welke pagina's op de website van ING België de gebruiker bezocht en waar informatie werd ingevoerd in formulieren. Dergelijke cookies reiken u informatie op maat aan en kunnen voorkomen dat u voortdurend dezelfde advertenties of berichten te zien krijgt.

We gebruiken de gegevens die cookies registreren ook voor statistieken en studies over de website van ING België en om de inhoud en prestaties ervan te verbeteren.

We kunnen cookies gebruiken om patronen in uw onlinegedrag te identificeren en de inhoud van onze website af te stemmen op uw behoeften en interesses.

De meeste webbrowsers zijn automatisch ingesteld om cookies te aanvaarden. U kunt uw browser echter instellen om u te informeren over hoe u deze cookies kan beheeren. Als u onze cookies weigert, kan onze website trager werken of kunt u misschien niet alle diensten gebruiken.

Meer informatie over het gebruik van onze cookies vindt u in de [verklaring van ING over cookies](#). Uitvoerigere algemene informatie over het gebruik van cookies vindt u op www.allaboutcookies.org.

3.4 Automatische verwerking van uw persoonsgegevens

Om producten en diensten snel en efficiënt te leveren, kunnen uw persoonsgegevens soms automatisch worden verwerkt. Dat gebeurt onder meer bij kredietbeslissingen (zo wordt de beslissing om klanten een lening of hypotheek toe te kennen, genomen op basis van een algoritme). In dat geval is automatische besluitvorming een voordeel om niet onwettig te discrimineren tussen kandidaat-leners. Niettemin hebt u altijd het recht om een persoonlijke herziening te vragen van elke geautomatiseerde beslissing.

3.5 Wij beveiligen uw gegevens

3.5.1 Hoe beveiligen we uw gegevens?

We nemen de verantwoordelijkheid om uw gegevens te beveiligen zeer ernstig. Daartoe hebben we een beveiligingskader ingevoerd dat regelmatig wordt bijgewerkt en volledig in lijn is met de internationale regels en normen. We hebben hiervoor gepaste technische maatregelen en procedures ingevoerd om de integriteit van uw persoonsgegevens te garanderen, en te waarborgen dat ze op een vertrouwelijke en veilige manier worden verwerkt.

3.5.2 Hoe kunt u uw persoonsgegevens beveiligen?

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.

Meer informatie over hoe u kunt helpen om uw persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie te beveiligen in uw interactie met ons, vindt u in de rubriek beveiliging op onze [website](#).

3.6 Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?

We streven ernaar om uw persoonsgegevens niet langer te bewaren dan nodig is voor de doeleinden waarvoor ze werden verzameld.

Zo bewaren we uw persoonsgegevens als potentiële klant gedurende maximaal een jaar. Andere gegevens, zoals de opnames van bewakingscamera's of telefoongesprekken, worden zoals wettelijke voorgeschreven minder lang bewaard.

Om te beslissen hoe lang persoonsgegevens moeten worden bewaard, dienen we ook rekening te houden met de bewaringsplicht die andere geldende wetten kunnen opleggen (bv. de wetgeving ter bestrijding van het witwassen van geld). We kunnen uw persoonsgegevens ook bewaren als bewijsmateriaal in eventuele rechtszaken. In dat geval zullen dergelijke persoonsgegevens niet actief gebruikt worden.

Er is bijgevolg geen algemene bewaartermijn – hij varieert naargelang de omstandigheden (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).

4. Met wie delen we uw persoonsgegevens?

4.1 Uw persoonsgegevens binnen ING

Wij springen uiterst zorgvuldig om met uw gegevens en delen alleen de gegevens die nodig zijn om u de beste dienstverlening te bieden.

We kunnen persoonsgegevens doorgeven aan andere ING-entiteiten, in het bijzonder aan het ING Customer Contact Centre en andere dochterondernemingen van ING Groep die ons helpen bij operationele taken (zoals de reglementair verplichte screening van betalingen), de IT-beveiliging of de levering van specifieke diensten en producten. Voor sommige operationele beveiligingsactiviteiten en de screening tegen het witwassen van geld, kunnen we een beroep doen op ING-entiteiten buiten België. Soms kunnen we ook gegevens doorgeven aan ING-entiteiten die buiten de Europese Economische Ruimte zijn gevestigd, bijvoorbeeld voor operationele activiteiten die worden uitgevoerd door ING GSO Philippines.

Wij zijn aansprakelijk voor onze eigen producten, maar werken ook samen met zelfstandige agenten die namens ons optreden. Die agenten zijn ingeschreven in het Belgische register van 'tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten' en 'verzekeringstussenpersonen' dat wordt bijgehouden door de [Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten \(FSMA\)](#), Congresstraat 12-14 in 1000 Brussel.

Meer informatie over onze activiteiten en die van de Groep vindt u op <https://www.ing.com/nl.htm> en in ons Algemeen reglement van de verrichtingen.

ING Groep heeft maatregelen getroffen om te waarborgen dat persoonsgegevens die binnen de Groep worden uitgewisseld of gedeeld, beschermd zijn in overeenstemming met wereldwijde aanvaarde regels en normen.

4.2 Uw persoonsgegevens buiten ING

1. Soms zijn wij **wettelijk verplicht** om uw gegevens te delen met externe partijen.

Wij zijn wettelijk verplicht om aan volgende derden persoonsgegevens door te geven:

- **publieke autoriteiten, regelgevende instanties en toezichhouders** wanneer er een wettelijke verplichting bestaat om klantgegevens mee te delen of bekend te maken, zoals de belastingadministratie of de Nationale Bank van België (NBB);
- **gerechtelijke of onderzoeksinstanties**, zoals de politie, openbare aanklagers, rechtbanken, arbitrage- of bemiddelingsorganen op hun uitdrukkelijk verzoek;
- **advocaten**, bijvoorbeeld bij faillissementen, **notarissen**, bijvoorbeeld bij het toekennen van een hypothecair krediet, **bewindvoerders** die iemand anders' zaken beheren en **bedrijfsrevisoren**.

2. Derden aan wie wij **niet wettelijk verplicht** zijn om persoonsgegevens door te geven, maar op wie wij voor veel van de diensten die wij verlenen een beroep doen:

- Specialisten uit de financiële sector die ook een juridische plicht hebben om persoonsgegevens met zorg te gebruiken:
 - **SWIFT** voor de beveiligde uitwisseling van informatie over financiële verrichtingen
 - **MasterCard** voor betalingen en kredietverrichtingen in de hele wereld
 - **Card Stop** om uw bankkaart te blokkeren
 - **Atos Worldline** voor krediettransacties in de hele wereld
 - **Euroclear** voor de afwikkeling van binnenlandse en internationale effectentransacties
 - **Gemalto** voor de personalisering van bankkaarten
 - Wanneer we samenwerken met financiële instellingen in het buitenland, bijvoorbeeld in het kader van betalingen of effectenhandel.

We nodigen u uit om kennis te nemen van het specifieke beleid over gegevensbescherming/privacy verklaringen van deze specialisten uit de financiële sector, die u kan raadplegen op hun respectievelijke websites.

- Dienstverleners, met name bedrijven en natuurlijke personen die ons helpen bij:
 - het ontwerp en onderhoud van onze internettools en applicaties
 - de marketing van onze activiteiten, de organisatie van evenementen en het beheer van de communicatie met onze klanten
 - de voorbereiding van rapporten en statistieken, drukwerk en het ontwerp van onze producten.
- Instellingen wiens producten en diensten wij verkopen, zoals bijvoorbeeld verzekeringsmaatschappijen.

In bovenstaande gevallen zien wij erop toe dat de derden alleen toegang hebben tot de beperkte persoonsgegevens die zij nodig hebben om hun specifieke taken uit te voeren. We zien er ook op toe dat die derden zich ertoe verbinden de gegevens te gebruiken op een veilige en vertrouwelijke manier en in overeenstemming met onze richtlijnen. In geen geval verkopen we uw persoonsgegevens door aan derden.

Wanneer we samenwerken met derden buiten België nemen wij gepaste maatregelen om te waarborgen dat uw persoonsgegevens in het land van ontvangst voldoende worden beschermd. Dat geldt in het bijzonder wanneer uw persoonsgegevens worden overgedragen buiten de Europese Economische Ruimte (EER), waar de bescherming van persoonsgegevens verschillend is dan in de EER. In dergelijke gevallen nemen wij maatregelen (zoals contractuele verbintenissen) om te waarborgen dat persoonsgegevens even zorgvuldig worden verwerkt als in België.

5. Welke rechten hebt u?

5.1 Wilt u uw persoonsgegevens inzien of verbeteren?

Wij streven naar een hoge mate van transparantie over welke gegevens we gebruiken. U hebt wettelijk het recht om de persoonsgegevens die we over u bewaren, in te zien.

Wij kunnen u:

- een beschrijving geven van de persoonsgegevens die wij bewaren
- uitleggen waarom wij uw gegevens verzamelen
- meedelen aan welke externe partijen de gegevens worden overgedragen
- de redenen toelichten voor de eventuele automatische verwerking van uw gegevens.

Voor inzage in uw persoonsgegevens, kunt u terecht in een van onze kantoren. Alvorens aan uw verzoek te voldoen, kunnen we u vragen om een identiteitsbewijs voor te leggen of beveiligingsvragen te beantwoorden. Nadien overhandigen wij u een kopie van de gegevens die wij gebruiken. Voor elke volgende kopie waar u om vraagt, mogen wij een redelijke vergoeding voor administratieve kosten vragen.

In bepaalde omstandigheden, wanneer inzage in de gegevens commercieel gevoelige informatie zou onthullen die wij moeten beschermen of een gerechtelijk onderzoek zou doorkruisen, kunnen wij echter genoodzaakt zijn om inzage te weigeren. U verneemt binnen een redelijke termijn waarom uw verzoek wordt geweigerd en hoe u eventueel via een van onze kanalen een klacht kunt indienen.

We doen al het nodige om te garanderen dat uw persoonsgegevens nauwkeurig, actueel, volledig, relevant en niet misleidend zijn. We kunnen u vragen om te bevestigen of uw gegevens nog actueel zijn. Als u denkt dat de persoonsgegevens in ons bezit niet correct zijn, kunt u ons vragen om ze te wijzigen.

We zullen uw verzoek zo snel mogelijk behandelen, nadat we u hebben meegedeeld hoeveel tijd we daarvoor nodig hebben.

We zullen uw persoonsgegevens aanpassen indien blijkt dat ze foutief, verouderd, onvolledig, irrelevant of misleidend zijn, rekening houdend met de doeleinden waarvoor ze werden verzameld.

Als we uw gegevens verbeteren en ze voordien hadden gedeeld met een derde, zullen we ook die derde op de hoogte brengen wanneer we daar wettelijk toe verplicht zijn.

Als we uw verzoek om uw persoonsgegevens te verbeteren weigeren, zullen we u uitleggen waarom en hoe u een klacht kunt indienen. In dat geval kunnen we u een aanvullende verklaring bezorgen dat de gegevens volgens u foutief zijn.

U kunt een dergelijk verzoek indienen in het kantoor van uw keuze

5.2 Wenst u niet langer gepersonaliseerde aanbiedingen meer te ontvangen?

Wanneer u klant wordt bij ons, vragen we u of u een gepersonaliseerde benadering wenst waarvoor wij gebruik maken van uw gegevens. Nadien kunt u op elk moment beslissen om niet langer te genieten van deze gepersonaliseerde commerciële benadering:

- via de **knop 'uitschrijven'** onderaan elke commerciële e-mail;
- door uw privacy instellingen aan te passen in uw **ING Home'Bank**-profiel;
- via ons contactformulier op **ing.be**;
- door ons ING Contact Centre te **bellen** (+32 2 464 60 01);

- door www.robinsonlist.be te bezoeken en u in te schrijven voor Robinson Mail en de 'bel-me-niet-meer-lijst'.

Merk op dat wij, ook als u zich tegen een gepersonaliseerde commerciële benadering hebt verzet, u kunnen contacteren voor andere doeleinden, zoals een wettelijke verplichting of de uitvoering van een overeenkomst (bv. met belangrijke informatie over uw bankrekening of lening).

5.3 Wenst u informatie of hebt u een klacht?

Wij zijn aansprakelijk voor de zorgvuldige omgang met de persoonsgegevens die u ons toevertrouwt, zoals uw naam, adres en bankrekeninginformatie.

Wij verbinden ons ertoe elke klacht op het vlak van privacy snel te behandelen en hebben dan ook procedures om doeltreffend te kunnen reageren op elk probleem dat u meldt.

Als u meer informatie wenst over externe partijen aan wie wij uw persoonsgegevens kunnen meedelen vanwege een wettelijke verplichting of in het kader van een dienst die wij aan hen hebben toevertrouwd of als u klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens, kan u met ons contact opnemen door:

- te bellen (02 547 61 01),
- ons een e-mail te sturen (klachten@ing.be) of
- een onlineformulier in te vullen op <https://www.ing.be/nl/retail/complaint-handling>.

U kunt ons ook een brief sturen op onderstaand adres

ING Complaint Management
Sint-Michielswarande 60
1040 Brussel

Als u niet tevreden bent met hoe uw klacht werd behandeld, kunt u uw klacht ook melden bij de [Privacy Commissie](#).

6. Over deze privacyverklaring

Deze privacyverklaring is geldig met ingang van 1 januari 2017 en kan worden gewijzigd om de inhoud ervan af te stemmen op wijzigingen in de regelgeving of bij ING België. De recentste geldende versie is beschikbaar op de website en wij brengen u via de website en andere communicatiekanalen op de hoogte van wijzigingen.