

# Déclaration de confidentialité d'ING

Octobre 2016



<b>1. Notre déclaration de confidentialité</b>	<b>3</b>
<b>2. Traitement et utilisation de vos données personnelles</b>	<b>3</b>
2.1 Quelles type de données personnelles traitons-nous ?	3
2.2 Qui est concerné par notre traitement de données personnelles ?	4
2.3 À quelles fins utilisons-nous vos données personnelles ?	4
<b>3. Comment gérons-nous vos données personnelles ?</b>	<b>5</b>
3.1 Nous respectons le cadre légal en matière de protection des données à caractère personnel	5
3.2 Comment collectons-nous vos données personnelles ?	6
3.3 Qu'en est-il des cookies ?	6
3.4 Traitement automatisé de vos données personnelles	6
3.5 Nous sécurisons vos données	7
3.5.1 Comment sécurisons-nous vos données ?	7
3.5.2 Comment pouvez-vous sécuriser vos données personnelles ?	7
3.6 Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?	7
<b>4. Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?</b>	<b>7</b>
4.1 Vos données personnelles au sein d'ING	7
4.2 Vos données personnelles en dehors d'ING	8
<b>5. Quels sont vos droits ?</b>	<b>9</b>
5.1 Vous souhaitez avoir accès à vos données personnelles ou les faire rectifier ?	9
5.2 Vous ne souhaitez plus recevoir d'offres personnalisées ?	10
5.3 Vous souhaitez recevoir plus d'informations ou introduire une réclamation ?	10
<b>6. À propos de cette déclaration de confidentialité</b>	<b>10</b>

## 1. Notre déclaration de confidentialité

ING Belgique accorde beaucoup d'importance au respect de votre vie privée. Pour cette raison, nous souhaitons également vous informer clairement sur la manière dont vos données personnelles sont collectées et utilisées par nous. "Nous" sommes ING Belgique SA, située avenue Marnix 24 à 1000 Bruxelles.

Le but de cette déclaration de confidentialité est de "vous" expliquer de manière simple – en tant que client, client potentiel, visiteur de notre site internet ou toute autre personne nous contactant – le type de données personnelles que nous utilisons, et leur traitement.

Cette déclaration de confidentialité est destinée à la fois aux particuliers et aux entités juridiques.

## 2. Traitement et utilisation de vos données personnelles

Par données personnelles, nous entendons non seulement les données qui vous identifient directement, mais également celles qui le font indirectement.

- **Une identification directe** est possible à l'aide de données personnelles telles que votre nom, votre adresse, votre numéro de registre national, votre e-mail, votre numéro de téléphone, etc.
- **Une identification indirecte** est possible à l'aide d'informations qui sont susceptibles de vous identifier si elles sont combinées à d'autres informations. Votre numéro de compte, par exemple, n'est pas une donnée personnelle en tant que telle. Toutefois, elle devient personnelle une fois associée à votre nom.

Le traitement et l'utilisation de données personnelles fait référence à tout ce que nous faisons comme la collecte, l'enregistrement, le stockage, l'utilisation, la consultation, la modification, la divulgation, le partage ou la destruction de vos données personnelles.

### 2.1 Quelles type de données personnelles traitons-nous ?

Les différentes catégories de données personnelles que nous traitons habituellement sont les suivantes :

- **Données d'identification**, telles que votre prénom, votre nom de famille, la date et le lieu de naissance, le numéro de votre carte d'identité, votre adresse e-mail et même l'adresse IP de votre PC ou de votre téléphone mobile lorsque vous les utilisez.
- **Données liées aux transactions que vous effectuez par notre biais**, comme un numéro de compte bancaire, des dépôts, des retraits et des transferts liés à votre compte.
- **Données financières**, telles que des factures, notes de crédit, fiches salariales, valeur de vos biens immobiliers ou d'autres actifs, vos antécédents de crédit au sein de notre organisation et votre capacité de remboursement actuelle.
- **Données sociodémographiques**, telles que votre état civil, votre situation familiale ou autres relations.
- **Données liées à votre comportement et à vos préférences en ligne** lorsque vous naviguez sur nos sites internet ou lorsque vous utilisez nos applications mobiles.
- **Données relatives à vos besoins et centres d'intérêt** que vous nous communiquez via notre personnel (dont notre centre d'appel) ou via notre site internet (p.ex. quand vous remplissez une enquête en ligne).
- **Données audiovisuelles**, telles que les enregistrements des vidéos de surveillance d'une de nos agences ou les enregistrements téléphoniques de notre centre d'appel.

Nous pourrions également utiliser les données obtenues de sources externes, afin de satisfaire entre autre nos obligations réglementaires (p. ex. des informations provenant des instances publiques dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent).

En principe, nous n'utilisons pas de données personnelles sensibles telles que les données relatives à la santé, aux croyances religieuses, politiques ou philosophiques, à l'orientation sexuelle ou à l'appartenance ethnique.

Nous ne traitons des données sensibles que dans des circonstances particulières, p. ex. lorsqu'elles sont divulguées dans le cadre de transactions bancaires (par exemple, une instruction de paiement pour l'adhésion à un parti politique).

## 2.2 Qui est concerné par notre traitement de données personnelles ?

Nous traitons des données personnelles de particuliers ou d'entités juridiques avec lesquels nous avons, avons eu ou sommes susceptibles d'avoir une relation **directe** ou **indirecte**.

De telles données personnelles peuvent en particulier faire référence :

- aux clients et à leurs représentants ou bénéficiaires
- aux clients potentiels qui témoignent de l'intérêt envers nos produits et services
- à toute personne associée à une entité juridique, telle qu'un représentant d'une entreprise ou d'une association à but non lucratif.

Nous traitons par exemple vos données personnelles lorsque vous ouvrez un compte, visitez notre site internet ou répondez à une enquête. Ces données vous concernent en tant qu'individu ou en tant que représentant d'une entité juridique.

Nous utilisons également les données personnelles de tiers, p. ex. des personnes qui ne sont pas nos clients, mais qui entretiennent une relation avec le client dans le cadre d'une fonction, d'un privilège ou d'un titre particulier.

Quelques exemples ci-dessous :

- Représentants légaux (p. ex. procuration)
- Bénéficiaires de transactions bancaires effectuées par nos clients
- Bénéficiaires effectifs (UBO)
- Débiteurs du client (p. ex. à la suite d'une faillite)
- Actionnaires de l'entreprise en tant que personnes physiques
- Représentants statutaires
- Directeurs, ou personnes désignées comme contact d'un client professionnel.

## 2.3 À quelles fins utilisons-nous vos données personnelles ?

Nous utilisons vos données personnelles aux fins suivantes :

### • **Gestion du dossier client**

Si vous souhaitez devenir l'un de nos clients, la loi nous oblige à collecter une partie de vos informations personnelles (telles qu'une copie de votre carte d'identité ou d'autres pièces justificatives) afin d'évaluer 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.

### • **Livraison de nos produits et exécution des services que nous proposons**

Si vous souhaitez acquérir un nouveau produit ou service (p. ex. des comptes courants/d'épargne, des prêts hypothécaires, des placements), nous avons également besoin de certaines de vos données personnelles afin d'évaluer si nous pouvons vous fournir ces produits ou services spécifiques.

### • **Gestion de la relation client**

Vous êtes susceptibles d'être invité(e) à prendre part à une enquête de satisfaction client ou à d'autres types d'enquêtes. Les résultats de telles enquêtes peuvent être mis à la disposition de notre personnel afin d'améliorer nos produits et services. Nous pourrions également utiliser les notes prises lors de rendez-vous en agence afin de pouvoir offrir plus facilement des produits et services personnalisés.

### • **Définition du risque lié au crédit et analyse du comportement des clients**

Lors de l'octroi d'un prêt, nous évaluons votre capacité de remboursement. Le recours à des modèles statistiques de risques utilisant vos données personnelles nous permet d'évaluer le risque que vous ne puissiez rembourser votre prêt.

- **Pour une approche commerciale personnalisée**, comprenant par exemple des lettres d'informations/e-mails avec des offres personnalisées et des bannières publicitaires personnalisées sur notre site internet ou via nos applications mobiles.

Afin de vous fournir des produits et services les plus pertinents, nous sommes susceptibles :

- d'analyser de **l'information que nous collectons** quand vous naviguez sur notre site internet ou quand vous avez un rendez-vous à une de nos agences.
  - d'analyser vos **besoins potentiels** de nos produits ou services (nous pourrions par exemple vous inviter dans notre agence pour discuter d'opportunités d'investissement adaptées à votre profil)
  - d'analyser les tendances dans **vos transactions bancaires** (p. ex. d'importantes rentrées/sorties sur votre compte)
  - d'évaluer **les moments clés** lorsque des produits ou services financiers spécifiques pourraient être pertinents pour vous (p. ex. la naissance de votre enfant, votre premier emploi, l'achat de votre propre maison)
  - d'évaluer vos **intérêts** sur base de simulations effectuées en ligne.
- **Optimisation des performances de nos services**
    - Nous utilisons des données transactionnelles afin de mieux comprendre l'utilisation de nos services en vue de les améliorer. Lorsque vous ouvrez un compte par exemple, nous mesurons le temps entre l'ouverture de votre compte et la première transaction.
    - Nous analysons également les résultats de nos activités marketing afin de mesurer l'efficacité de nos campagnes en vue de vous offrir, en tant que client, des solutions plus pertinentes.
  - **Prévention, détection et contournement de failles** conformément aux règlements en vigueur (p. ex. la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, ainsi que la fraude et l'évasion fiscales).
  - **Afin de vous protéger, vous et vos avoirs**, contre toute activité frauduleuse, nous pourrions traiter vos données personnelles. Cela peut par exemple être le cas lorsque vous êtes victime d'une usurpation d'identité, de fuite ou de piratage de vos données.

Nous pourrions également faire appel au profilage client en combinant vos données (nom, numéro de compte, âge, nationalité, adresse IP, etc.) afin de détecter rapidement et efficacement un délit en particulier vous concernant.

Nous utilisons et gérons également des données de contact et de sécurité (p. ex. lecteur de carte, mot de passe...) afin de valider, de suivre et de sécuriser les transactions et les communications via nos canaux à distance.

### 3. Comment gérons-nous vos données personnelles ?

#### 3.1 Nous respectons le cadre légal en matière de protection des données à caractère personnel

Notre réputation en matière d'intégrité et notre respect de la vie privée de nos clients nous tiennent énormément à cœur.

Nous mettons tout en œuvre pour nous conformer à la loi belge en vigueur sur la protection des données, ainsi que les mesures de mise en œuvre, supervisées par la Commission de la protection de la vie privée.

Conformément à la loi, nous prenons les mesures techniques et organisationnelles appropriées (p. ex. procédures, mesures de sécurité IT, etc.) afin de garantir que vos données personnelles sont sécurisées de manière adéquate contre les pertes ou divulgations accidentelles à des personnes qui n'en ont pas l'autorisation.

Nous prenons également les dispositions contractuelles avec les parties susceptibles de nous aider à traiter vos données personnelles ou auxquelles nous communiquons vos informations.

### 3.2 Comment collectons-nous vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont collectées dès que vous devenez client ou que vous vous inscrivez via nos services en ligne, complétez un formulaire en ligne ou signez un de nos contrats, utilisez un de nos produits ou services ou lorsque vous nous contactez via nos différents canaux.

### 3.3 Qu'en est-il des cookies ?

Nous utilisons des cookies sur notre site internet afin d'accroître ses performances, de lui permettre de se souvenir de vos préférences, et de vous apporter des informations que nous pensons être intéressantes ou utiles pour vous.

D'une manière générale, les cookies sont de petits fichiers de données stockés sur votre ordinateur. Ils peuvent avoir différentes fonctions, mais servent généralement à conserver une trace des sites internet visités. Ils renferment une petite quantité d'informations relatives à des visites de site internet spécifiques qui peuvent servir à se souvenir de vous et de vos préférences lors vos prochaines visites.

Les cookies peuvent être "fonctionnels" et contenir des données à votre sujet (en tant qu'utilisateur) telles que la langue ou la devise sélectionnée, ce qui signifie que vous ne devez pas réintroduire ces données chaque fois que vous consultez le site internet.

Les cookies peuvent également être "techniques" et enregistrer des données relatives aux pages de notre site internet consultées par l'utilisateur ainsi qu'à l'endroit où les informations peuvent être entrées dans des formulaires. De tels cookies fournissent des informations personnalisées et peuvent vous éviter de recevoir les mêmes publicités ou autres annonces de manière répétée.

Nous utilisons également des données enregistrées par les cookies pour compiler des statistiques pour notre site internet et pour faire en sorte que ses performances et son contenu soient améliorés.

Nous sommes susceptibles d'utiliser les cookies afin d'identifier certains schémas dans votre comportement en ligne, en vue de vous offrir du contenu répondant à vos besoins et servant vos intérêts.

La plupart des navigateurs sont configurés automatiquement pour accepter les cookies. Toutefois, vous pouvez configurer votre navigateur afin qu'il vous informe de chaque cookie envoyé, ou d'empêcher qu'ils ne soient sauvegardés sur votre disque dur. Si vous refusez nos cookies, vous pourriez constater un ralentissement de la navigation ou ne plus être en mesure d'accéder à tous les services.

Pour de plus amples informations à propos de l'utilisation de nos cookies, veuillez lire la [déclaration relative à l'utilisation des cookies d'ING](#). Pour de plus amples informations générales au sujet de l'utilisation des cookies, nous vous renvoyons vers le site [www.allaboutcookies.org/](http://www.allaboutcookies.org/)

### 3.4 Traitement automatisé de vos données personnelles

Afin de vous offrir rapidement et efficacement nos produits et nos services, vos données personnelles peuvent occasionnellement être traitées de manière automatique. Cela comprend les décisions en matière de crédit (p. ex. la décision d'octroyer des prêts/des prêts hypothécaires à des clients sera prise sur la base d'un algorithme). Ici, la prise de décision automatisée est considérée comme un avantage permettant de ne pas discriminer illégalement les demandeurs de prêt. Toutefois, vous avez toujours le droit de demander l'intervention d'un de nos collaborateurs pour toute décision automatique.

## 3.5 Nous sécurisons vos données

### 3.5.1 Comment sécurisons-nous vos données ?

Nous prenons la sécurisation de vos données très au sérieux. À cette fin, nous avons adopté un cadre de gouvernance en matière de sécurité mis à jour périodiquement et conforme aux règles internationales et aux normes. Plus particulièrement, nous avons pris des mesures techniques et élaboré des procédures adaptées afin de garantir l'intégrité de vos données personnelles et leur traitement confidentiel et sécurisé.

### 3.5.2 Comment pouvez-vous sécuriser vos données personnelles ?

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 logiciel anti-spyware et un pare-feu. Réglez vos préférences afin que ces protections soient régulièrement mises à jour.
- Ne laissez pas votre équipement et vos moyens d'accès (p. ex. carte bancaire) sans surveillance.
- Signalez immédiatement la perte de votre carte bancaire à ING Belgique et à Card Stop.
- Déconnectez-vous de l'application ING si vous ne l'utilisez pas.
- Veillez à la confidentialité de votre mot de passe et utilisez des mots de passe complexes. Autrement dit, évitez les combinaisons de lettres et de chiffres évidentes.
- Méfiez-vous de tout ce qui sort de l'ordinaire, comme une nouvelle adresse de site internet ou des demandes inhabituelles, p. ex. des demandes de partager de l'information sensible par e-mail.

Pour de plus amples informations sur la manière de protéger vos données personnelles et confidentielles lors de vos interactions avec nos services, veuillez également lire attentivement la section relative à la sécurité sur [notre site internet](#).

## 3.6 Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous nous efforçons de ne pas conserver vos données personnelles plus longtemps que le but dans lequel elles ont été collectées ne le requiert.

Ainsi, vos données personnelles en tant que prospect seront conservées pendant une période maximale d'un an. Les 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.

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 (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).

## 4. Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

### 4.1 Vos données personnelles au sein d'ING

Nous traitons vos données personnelles avec le plus grand soin et ne partageons que les données nécessaires pour vous offrir les meilleurs services.

Nous pourrions transférer vos données personnelles à d'autres entités ING. En particulier le Customer Contact Centre d'ING et d'autres filiales du Groupe ING qui nous assistent dans la gestion des opérations (p. ex. le contrôle des paiements soumis aux obligations réglementaires), la sécurité IT ou

la fourniture de services et produits spécifiques. Pour certains contrôles de lutte contre le blanchiment d'argent et activités de sécurité opérationnelle, nous pourrions faire appel à des succursales d'ING à l'étranger. Parfois, nous sommes également susceptibles de transférer des données aux succursales d'ING situées en dehors de l'Espace économique européen, par exemple pour des activités opérationnelles sous-traitées à ING GSO Philippines.

Bien que nous soyons responsables de nos propres produits, nous travaillons également avec des agents indépendants qui agissent en notre nom. Ces agents sont enregistrés dans le registre belge des "intermédiaires en services bancaires et en services d'investissement" et "intermédiaires en assurances" conservé à l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles.

Vous pouvez en apprendre davantage au sujet de nos activités et celles du Groupe à l'adresse <http://www.ing.com/fr.htm> et dans nos Règlements généraux. Le Groupe ING a pris des mesures afin de garantir la protection des données personnelles lorsqu'elles sont échangées ou partagées au sein du Groupe, et ce conformément aux réglementations et bonnes pratiques acceptées dans le monde.

#### 4.2 Vos données personnelles en dehors d'ING

1. Dans certains cas, **la loi nous oblige** à partager vos données avec des tiers:

- **Les pouvoirs publics, les organismes de réglementation et les organismes de surveillance** lorsqu'il y a une obligation légale de communiquer/divulguer des informations relatives au client, telles que les autorités fiscales, la Banque nationale de Belgique (BNB)
- **Les autorités judiciaires/d'instruction** telles que la police, les procureurs, les tribunaux, les instances d'arbitrage/de médiation à leur demande expresse
- **Les avocats** par exemple dans les cas de faillite, **les notaires** par exemple lors de la demande d'un prêt hypothécaire, **les tuteurs** qui doivent s'occuper des affaires d'autres personnes **et les réviseurs d'entreprise**.

2. Les tiers à qui nous **ne sommes pas tenus par la loi** de transférer les données personnelles, mais à qui nous faisons appel pour fournir bon nombre de nos services :

- Les spécialistes du secteur financier qui ont aussi une obligation légale d'utiliser les données personnelles avec soin:
  - **SWIFT** pour l'échange de messages dans le cadre de transactions financières sécurisées
  - **MasterCard** pour les paiements et les transactions de crédit dans le monde entier
  - **Card Stop** pour bloquer votre carte bancaire
  - **Atos Worldline** pour les transactions de crédit mondiales
  - **Euroclear** pour le règlement/la livraison de titres au monde, pour les opérations domestiques et internationales sur obligations et actions
  - **Gemalto** pour la personnalisation des cartes de banque
  - 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.

- Les fournisseurs de services, notamment les entreprises ou les individus qui nous aident dans :
  - la conception et la maintenance de nos outils et applications internet
  - la commercialisation de nos activités, l'organisation d'évènements et la gestion des communications avec la clientèle
  - la préparation de rapports et de statistiques, l'impression de documents et la conception de nos produits
- Institutions dont que nous vendons des produits et services, p. ex. les compagnies d'assurances



Dans les cas repris ci-dessus, nous veillons à ce que les tiers n'aient qu'un accès limité aux données personnelles nécessaires pour mener à bien les tâches spécifiques requises. Nous veillons également à ce que les tiers s'engagent à utiliser les données de manière sécurisée et confidentielle, et les utilisent conformément à nos instructions. Nous ne vendons en aucun cas vos données personnelles à des tiers.

Lorsque nous travaillons avec des tiers en dehors de la Belgique, nous prenons les mesures adéquates afin de garantir que vos données personnelles seront dûment protégées dans le pays de destination. En particulier lorsque vos données personnelles sont transférées en dehors de l'Espace économique européen (EEE), où le niveau de protection des données personnelles n'est pas le même qu'au sein de celui-ci. Dans ce cas, nous agissons (p. ex. par des mesures contractuelles) afin de garantir que des données personnelles sont traitées avec le même soin qu'en Belgique.

## 5. Quels sont vos droits ?

### 5.1 Vous souhaitez avoir accès à vos données personnelles ou les faire rectifier ?

Nous nous efforçons de rester le plus transparent possible vis-à-vis des données que nous utilisons. La loi vous autorise à demander l'accès aux données personnelles que nous détenons sur vous.

La banque peut vous fournir :

- une description des données personnelles que nous détenons sur vous
- la raison pour laquelle nous collectons vos données
- les catégories de destinataires à qui nous transférons les données
- les raisons de tout traitement automatisé de vos données

Vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles que nous détenons sur vous en vous rendant dans l'une de nos agences. Il vous sera nécessaire de fournir une pièce d'identité ou de répondre à des questions de sécurité afin de satisfaire votre demande. Nous vous fournirons une copie des données que nous utilisons. Pour toute copie supplémentaire demandée, nous sommes autorisés à vous facturer un montant raisonnable sur la base de coûts administratifs.

Toutefois, il se peut que dans certains cas, nous vous refusions l'accès aux données lorsque celles-ci risquent de révéler des informations sensibles d'un point de vue commercial que nous devons protéger, ou lorsqu'elles sont liées à des enquêtes juridiques. Vous serez informé(e) de la raison du refus dans un délai raisonnable et de la possibilité d'introduire une réclamation par le biais de l'un de nos canaux.

Nous prenons toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que vos données personnelles soient correctes, à jour, complètes, pertinentes et non fallacieuses. Nous pouvons vous demander de confirmer que vos données sont toujours à jour. Si vous pensez que les données personnelles que nous détenons sont erronées, vous pouvez nous demander de les modifier.

Nous répondrons à votre requête le plus rapidement possible après vous avoir communiqué le temps nécessaire pour la mener à bien.

Nous modifierons vos données personnelles s'il s'avère qu'elles sont inexactes, obsolètes, incomplètes, non pertinentes ou fallacieuses après avoir pris en compte les finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Si nous corrigeons vos données et que nous les avons partagées précédemment avec un tiers, nous notifierons également ce dernier lorsque la loi l'exige.

Si nous ne sommes pas d'accord avec votre demande de correction de vos données personnelles, nous vous en expliquerons la raison ainsi que les modalités vous permettant d'introduire une réclamation. Dans ce cas, nous pouvons vous fournir une déclaration supplémentaire indiquant que les données sont incorrectes selon vous.

Vous pouvez soumettre une telle demande dans une agence de votre choix.

## 5.2 Vous ne souhaitez plus recevoir d'offres personnalisées ?

Lorsque vous devenez client chez nous, nous vous demanderons si vous souhaitez une approche commerciale personnalisée pour laquelle nous utiliserons vos données personnelles.

Ultérieurement, vous pouvez décider à n'importe quel moment de ne plus jouir de cet avantage:

- au moyen du bouton "**se désinscrire**" situé au bas de chaque courriel commercial.
- en adaptant vos paramètres de confidentialité dans votre profil **ING Home'Bank**
- via notre formulaire de contact sur **ing.be**
- En **appelant** notre ING Contact Centre (+32 2 464 60 02)
- En consultant le site [www.robinsonlist.be](http://www.robinsonlist.be) et en vous inscrivant à Robinson Mail et à la liste "ne m'appellez plus"

Veillez noter que nous pouvons à tout moment vous contacter à d'autres fins, même si vous vous êtes opposé(e) à une approche commerciale personnalisée. Nous pourrions par exemple vous contacter par obligation légale ou pour l'exécution d'un contrat (p. ex. des informations importantes au sujet de votre compte en banque ou de votre prêt).

## 5.3 Vous souhaitez recevoir plus d'informations ou introduire une réclamation ?

Nous sommes tenus de traiter vos données personnelles avec le plus grand soin.

Nous nous engageons à traiter rapidement toute réclamation relative à la protection de la vie privée et, à ce titre, disposons de procédures nous permettant de répondre efficacement à tout problème que vous pourriez rencontrer.

Si vous souhaitez recevoir davantage d'informations sur les tiers auxquels nous pourrions communiquer vos données personnelles conformément à la loi ou dans le cadre d'un service que nous leur avons confié, ou si vous souhaitez introduire une réclamation relative au traitement de vos données personnelles, veuillez nous contacter

- en appelant notre service de gestion des réclamations (02 547 61 02)
- en nous envoyant un e-mail ([plaintes@ing.be](mailto:plaintes@ing.be))
- en remplissant un formulaire en ligne sur <https://www.ing.be/fr/retail/complaint-handling>.

Vous pouvez également envoyer votre demande au service de gestion des réclamations d'ING à l'adresse suivante :

ING Complaint Management  
Cours Saint-Michel 60  
1040 Bruxelles

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la manière dont votre réclamation a été traitée, vous avez également la possibilité d'en faire part à la [Commission de la protection de la vie privée](#)

## 6. À propos de cette déclaration de confidentialité

Cette déclaration de confidentialité, datée du 01/01/2017, est susceptible de faire l'objet de modifications afin de garantir que son contenu reflète précisément les évolutions en matière de réglementation, ainsi que tout changement au sein d'ING Belgique. La version la plus récente en vigueur sera disponible sur le site internet et nous vous informerons de tout changement par le biais de notre site internet et des autres canaux de communication.