

## 1. Allgemeine Bestimmungen

1.1. ING Belgien AG achtet die Privatsphäre jeder natürlichen Person sowie das des Anwenders und gegebenenfalls das des Kunden, in dessen Namen und auf dessen Rechnung die Vereinbarung Phone'Bank/Home'Bank unterzeichnet wurde und der Inhaber und/oder Mitinhaber des Kontos/der Konten ist, die über die Phone'Bank/Home'Bank Dienstleistungen zugänglich sind und über diese verwaltet werden, sowie die Privatsphäre jeder anderen betroffenen natürlichen Person in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung.

Der Verantwortliche für die Verarbeitung der persönlichen Daten der betroffenen natürlichen Personen ist die ING Belgien AG, Avenue Marnix 24, 1000 (e-mail : info@ing.be).

1.2. Bei der Verarbeitung der persönlichen Daten der natürlichen Personen, die ING im Rahmen des Abschlusses oder der Ausführung der Vereinbarung Phone'Bank/Home'Bank mitgeteilt wurden, insbesondere im Rahmen der Verwendung der Home'Bank On line Dienstleistungen bzw. der telefonischen Dienstleistungen von Phone'Bank verfolgt ING folgende Ziele: zentrale Verwaltung des Kundenstamms, Verwaltung der Konten und Zahlungen sowie von Krediten, Vermögensverwaltung (Geldanlagen), Versicherungscourtage, Marketing von Bank- und Versicherungsdienstleistungen, Erstellung des Gesamtbild über den Kunden, Kontrolle der Ordnungsmäßigkeit der Transaktionen und Vorbeugen von Unregelmäßigkeiten.

1.3. Diese Daten dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden, abgesehen von den durch die jeweiligen natürlichen Personen bestimmten Personen und der Gesellschaften, deren Mitwirkung notwendig ist, um eine der oben erwähnten Ziele zu erreichen bzw. abgesehen von den Gesellschaften der ING Gruppe in Belgien, die für zentrale Verwaltung des Kundenstamms verantwortlich sind, die ihre Dienstleistungen anbieten und/oder diese erbringen, ein Gesamtbild des Kunden erstellen und die Ordnungsmäßigkeit der Transaktionen kontrollieren (einschließlich des Vorbeugens von Fehlern/Unregelmäßigkeiten).

Sofern die betroffenen natürlichen Personen keinen Widerspruch einlegen, stimmen sie darüber hinaus dem Datenaustausch zwischen den bestehenden oder zu gründenden Gesellschaften der ING Banken- und Versicherungsgruppe in Belgien in sofern zu, als sie diesen Gesellschaften erlauben, Direktmarketingmaßnahmen für Banken- und Versicherungsdienstleistungen durchzuführen.

Die betroffene natürliche Person kann die aktualisierte Liste der Gesellschaften der ING-Gruppe in Belgien die an dem Datenaustausch erhalten teilnehmen, via "Regulations" auf der Internetseite von ING ([www.ing.be](http://www.ing.be)) oder auf einfache Anfrage an ING.

Diese Gesellschaften garantieren einen hohen Datenschutz der persönlichen ausgetauschten Daten und sind hinsichtlich dieser Daten an die Einhaltung der beruflichen Schweigepflicht gebunden.

1.4. Die betroffene natürliche Person kann zu jedem Zeitpunkt kostenlos gegen die Verarbeitung ihrer Daten Einspruch erheben, die zum Zweck der Markterkundung ("Direktmarketing") dienen, und/oder ihre Zustimmung zum Datenaustausch zwischen den Gesellschaften der ING-Gruppe in Belgien zu Direktmarketingzwecken zurückziehen; diesem Einspruch wird sobald wie möglich entsprochen.

Die betroffene natürliche Person kann auf die sie betreffenden Daten die von ING oder einer anderen Gesellschaft der ING-Gruppe in Belgien verarbeitet werden, zugreifen und je nachdem die Berichtigung falscher Daten oder die Streichung unrechtmäßig verarbeiteter Daten beantragen.

1.5. Es werden keine Daten verarbeitet hinsichtlich Rasse oder Ethnie, unter dem einzigen Vorbehalt des Falls, dass diese aus den Daten hervorgehen könnten, die die jeweilige natürliche Person identifizieren (insbesondere ihr Name, Vorname, Adresse und Nationalität). In diesem Fall ermächtigt die betroffene natürliche Person zur Verarbeitung dieser Daten, gemäß Artikel 6 des Gesetzes vom 8. Dezember 1992 hinsichtlich des Schutzes der Privatsphäre. Der Personenkreis, der Zugang zu diesen Daten hat, sind die Mitarbeiter von ING und gegebenenfalls andere Gesellschaften der ING-Gruppe in Belgien, die mit der Ausführung der Transaktionen beauftragt sind, die über die Phone'Bank/Home'Bank Dienstleistungen durchgeführt werden können, mit dem Marketing der Bank- und Versicherungsdienstleistungen, der zentralen Verwaltung des Kundenstamms, der Kontrolle der Vorschriftsmäßigkeit der Transaktionen und dem Vorbeugen von Unregelmäßigkeiten, sowie mit der Verwaltung von Reklamationen und Rechtsstreitigkeiten.

Ebenso werden weder politische, philosophische oder religiöse Daten, noch solche, die in Verbindung mit der Zugehörigkeit zu einer Gewerkschaft oder des Sexuallebens stehen, verarbeitet, unter dem einzigen Vorbehalt des Falls, dass diese bei Zahlungsvorgängen erscheinen würden (zum Beispiel, eine Zahlungsanweisung für einen Mitgliedsbeitrag an eine politische Partei). Die jeweilige natürliche Person ermächtigt folglich zur Verarbeitung dieser Daten im Rahmen der Durchführung von Zahlungsvorgängen, entsprechend Artikel 6 des Gesetzes vom 8. Dezember 1992 hinsichtlich des Schutzes der Privatsphäre. Der Personenkreis, der Zugang zu diesen Daten hat, sind die Mitarbeiter von ING und gegebenenfalls andere Gesellschaften der ING-Gruppe in Belgien, die beauftragt sind mit der Ausführung der Auszahlungen, der Verwaltung der Konten, dem Controlling, der Kontrolle der Vorschriftsmäßigkeit der Transaktionen und dem Vorbeugen von Unregelmäßigkeiten, sowie mit der Verwaltung von Reklamationen und Rechtsstreitigkeiten.

Es gibt keine gesetzliche Bestimmung, der zufolge es zwingend ist, auf die von ING oder einer anderen Gesellschaft der ING-Gruppe in Belgien gestellten Fragen zu antworten, die Verweigerung einer Antwort kann jedoch je nachdem zur Folge haben, dass eine (vor-) vertragliche Beziehung unmöglich wird bzw. von ING oder einer anderen Gesellschaft der ING-Gruppe in Belgien abgelehnt wird, oder dass es unmöglich wird oder abgelehnt wird, eine derartige Beziehung fortzusetzen bzw. eine von der betroffenen natürlichen Person beantragte Transaktion auszuführen.

Die persönlichen Daten der betroffenen natürlichen Person werden von ING mit strengster Vertraulichkeit bearbeitet. Dennoch bieten die elektronischen Kommunikationsnetze, insbesondere das Internet, keine absolute Sicherheit und der Schutz der Privatsphäre kann nur in sofern garantiert werden, als die persönlichen Daten über Kommunikationswege übermittelt werden, für die ING ausdrücklich angibt, dass diese geschützt sind.

## 2. Dienstleistungen Home'Bank

### 2.1. Cookies

Diese Kontrollprogramme oder "Cookies" werden an bestimmten Orten der Home'Bank On line Dienstleistungen verwendet, um dem Anwender einen besseren Service zur Verfügung zu stellen. Ein "Cookie" ist eine Textdatei, die Informationen über das Verhalten einer Person enthält, die eine Internetseite besucht. Sie wird mittels einer Software auf dem Server der Internetseite erstellt, wird aber auf der Festplatte des Besuchers der Internetseite gespeichert. Bei einem späteren Besuch der Internetseite kann der Inhalt des "Cookies" durch die Internetseite wieder hergestellt werden.

Die nach der Nutzung der Home'Bank On line Dienstleistungen erzeugten Cookies erlauben eine Personalisierung der Dienstleistungsangebote im Hinblick auf die Interessensgebiete jedes Anwenders, in dem sie diese mittels des "Cookies" identifizieren.

Diese Cookies enthalten Daten über den Anwender sowie die ausgewählte Sprache, wodurch vermieden wird, dass dieser die Daten bei jeder Nutzung der Home'Bank On line Dienstleistungen erneut eingeben muss. Sie speichern Daten hinsichtlich der Seiten der Home'Bank Dienstleistungen, die vom Anwender besucht wurden, und haben zum Ziel, Informationssitzungen durchzuführen, insbesondere durch die Speicherung der Informationen, die der Anwender im Rahmen sukzessiver Formulare mitteilt, und sollen vermeiden, dass der Anwender die gleichen Werbeanzeigen oder Sonstiges wiederholt erhält. Die über die "Cookies" gespeicherten Daten des Anwenders werden darüber hinaus von ING verarbeitet, um Statistiken über Home'Bank On line Dienstleistungen zu erstellen und so für eine Verbesserung des Inhalts der Dienstleistungen zu sorgen.

Diese "Cookies" werden auf dem Computer des Anwenders 12 Monate lang gespeichert.

Die meisten Internetbrowser sind automatisch so konfiguriert, dass sie diese "Cookies" akzeptieren. Dennoch kann der Anwender seinen Internetbrowser so konfigurieren, dass dieser ihn über den Versand jedes "Cookies" informiert bzw. um seine Speicherung auf der Festplatte zu vermeiden. ING kann dem Anwender jedoch den Zugang zu den Home'Bank On line Dienstleistungen im Falle einer Ablehnung der Speicherung von Cookies nicht garantieren.

### 2.2. Umgebungsvariablen

Bei Verwendung Home'Bank On line Dienstleistungen durch den Anwender werden die folgenden persönlichen Daten, die sogenannten "Umgebungsvariablen", an ING übermittelt und von ihr über die Navigationssoftware des Anwenders gespeichert:

- seine Adresse TCP/IP (Identifikationsnummer des Computers des Anwenders im Internet),
- die Marken und Versionen seiner Navigationssoftware und seines Betriebssystems,
- die vom Anwender verwendete Sprache,

- alle Informationen, die die Seiten der Home'Bank On line Dienstleistungen betreffen, die der Anwender besucht hat, und die Informationen der anderen Internetseiten, über die der Anwender Zugang zu den Home'Bank On line Dienstleistungen erhalten hat.

Diese letztgenannten Daten werden von ING so verarbeitet, dass die für die Konfiguration des Computers des Anwenders wichtigen Elemente berücksichtigt werden können und damit dem Anwender die geforderten Internetseiten in einem korrekten Format übermittelt werden können. Sie werden darüber hinaus verarbeitet, um Statistiken über die Home'Bank On line Dienstleistungen zu erstellen und so für eine Verbesserung des Inhalts dieser Dienstleistungen zu sorgen.

## 3. Phone'Bank Dienstleistungen

Die Telefonkommunikation im Rahmen der Phone'Bank Dienstleistungen wird gespeichert. Diese Speicherungen und die Daten, die sie enthalten, werden systematisch von ING verwahrt, um Folgendes zu ermöglichen:

- Bearbeitung der Transaktionen des Kunden oder des Anwenders, sowie die Betreuung der geleisteten Dienstleistungen zu Gunsten und/oder auf Antrag des Kunden, hinsichtlich der Verwaltung der Konten und Zahlungen, Krediten, Zahlungen, Vermögensverwaltung (Geldanlagen) oder Versicherungen;
- zentrale Verwaltung des Kundenstamms und Erstellung des Gesamtbilds des Kunden;
- die Kontrolle der Transaktionen und das Vorbeugen von Unregelmäßigkeiten.

Der Kunde kann im Rahmen der Transaktionen, die er angefordert hat, telefonische Anrufe von ING erhalten.

Die Speicherungen werden verwahrt für einen Zeitraum, der nicht über den notwendigen Zeitraum hinausgeht, der für die Durchführung der Ziele erforderlich ist, aufgrund dessen die Informationen besorgt wurden oder aufgrund dessen diese später verarbeitet wurden.

Das ING Contact Centre Belgium SA/NV - Avenue Marnix 24 à 1000 Bruxelles - ist Subunternehmer für die Verarbeitung der Speicherungen der Telefongespräche im Rahmen der personalisierten Phone'Bank Dienstleistungen.

Der Zutritt zu den Phone'Bank/Home'Bank Dienstleistungen setzt die Zustimmung des Kunden und Anwenders für die Speicherung aller Telefongespräche des Anwenders im Rahmen der Phone'Bank Dienstleistungen gemäß dem oben genannten voraus.

Copyright © December 2004 - ING Belgien AG - Sitz der Gesellschaft: avenue Marnixlaan 24, B-1000 Brüssel - RJP Brüssel - MWSt BE 0403.200.393 - Tel. + 32 2 547 21 11 - Internet: [www.ing.be](http://www.ing.be) - BIC (SWIFT): BBRUBEBB - Konto 310-9156027-89 (IBAN: BE45 3109 1560 2789). Alle Rechte vorbehalten. Die Vervielfältigung und Verbreitung ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch ING ist untersagt.