

1. Dispositions générales

1.1. ING Belgique SA respecte la vie privée de toute personne physique, aussi bien celle de l'utilisateur et, le cas échéant, du client au nom et pour le compte duquel la convention Phone'Bank, Home'Bank et Business'Bank est souscrite et qui est titulaire et/ou co-titulaire du(des) compte(s) accessible(s) et géré(s) via les services Phone'Bank, Home'Bank ou Business'Bank, que celle de toute autre personne physique concernée, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Les responsables du traitement des données à caractère personnel relatives aux personnes physiques concernées qui sont communiquées dans le cadre des services Phone'Bank, Home'Bank ou Business'Bank (en ce compris via les formulaires en ligne, les variables d'environnement, ...) sont ING Belgique SA, dont le siège est sis à 1000 Bruxelles (Belgique), 24 avenue Marnix (e-mail : info@ing.be), et, le cas échéant, une autre société du Groupe ING établie dans un pays membre de l'Union européenne ainsi que, le cas échéant, les autres personnes définies au point 1.3. ci-dessous.

1.2. Les données à caractère personnel relatives à des personnes physiques communiquées à ING dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution de la convention Phone'Bank/Home'Bank/Business'Bank, en particulier dans le cadre de l'utilisation des services On line d'Home'Bank/Business'Bank ou des services téléphoniques de Phone'Bank, sont traitées par ING aux fins de gestion centrale de la clientèle, de gestion des comptes et des paiements, de marketing (e.a. études et statistiques) de services bancaires, financiers (e.a. de leasing) et d'assurances (sauf opposition de la part de la personne physique concernée), de vision globale du client, contrôle de la régularité des opérations et prévention des irrégularités ainsi que, le cas échéant, de crédits, de gestion de fortune (placements) et de services de courtage (notamment d'assurances et/ou de leasing),

Les données relatives aux personnes physiques gérées par des intermédiaires (agents indépendants ou courtiers) d'ING, notamment les données relatives à leurs opérations financières, sont également traitées par ING en vue de vérifier le respect par ces intermédiaires de leurs obligations légales, réglementaires (en ce compris découlant d'une circulaire de la FSMA/BNB) ou contractuelles, en ce compris leur obligation éventuelle d'exclusivité envers ING.

Les données qui sont communiquées à l'initiative de personnes physiques aux autres sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne sont traitées par ces dernières conformément à l'information relative à la protection de la vie privée que ces sociétés fournissent.

1.3. Ces données ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que les personnes désignées par les personnes physiques concernées, les sociétés dont l'intervention est nécessaire ou utile (notamment, pour les opérations de paiement, SWIFT SCRL et MasterCard Europe SPRL) pour réaliser l'une des finalités mentionnées ci-dessus ou les sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne ou non ou des compagnies d'assurances, conformément aux dispositions qui suivent.

Elles peuvent ainsi être transférées vers un pays non-membre de l'Union européenne assurant ou non un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel (par exemple, des données de paiement communiquées à la SCRL Swift qui sont conservées aux États-Unis et y sont soumises à la législation américaine, les données qui sont communiquées à des sociétés du groupe ING qui ne sont pas établies dans un autre pays membre de l'Union européenne,...). ING n'opère toutefois un transfert de données vers un pays non-membre de l'Union européenne n'assurant pas un niveau de protection adéquat que dans les cas prévus par la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée, par exemple en assurant la protection des données par des dispositions contractuelles adaptées.

Les personnes physiques concernées consentent à l'échange des données les concernant entre les sociétés – existantes ou à créer – du Groupe bancaire, financier et d'assurances ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne.

Le Groupe ING est un ensemble de sociétés exerçant des activités de banque, d'assurances, de leasing, de gestion de fortune et/ou une activité se situant dans le prolongement de celles-ci. L'échange de données relatives aux personnes physiques entre les sociétés du groupe ING établies dans un autre pays membre de l'Union européenne est destiné à permettre à ces sociétés qui y participent d'effectuer la gestion centrale de la clientèle, d'avoir une vision globale du client, de procéder à des études, des statistiques et/ou à des actions de marketing (sauf publicités par courriers électroniques et sauf opposition de la part de la personne concernée), d'offrir et/ou de prêter les services susmentionnés, et de contrôler la régularité des opérations (en ce compris la prévention des irrégularités). En outre, les données des personnes physiques nécessaires au respect par les sociétés du groupe ING, établies ou non dans un autre pays membre de l'Union européenne, des dispositions légales ou réglementaires (en ce compris celles découlant d'une circulaire de la FSMA) relatives aux devoirs de vigilance à l'égard de la clientèle, à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, et à la prévention du financement de la prolifération des armes de destruction massive, sont également échangées entre ces sociétés à ces fins. ING Bank NV (Bijlmerplein 888, 1102 MG, Amsterdam Zuidoost, The Netherlands), agissant comme co-responsable du traitement, assure la gestion des échanges de données au sein des sociétés du groupe ING participant à l'échange de données concernant les personnes physiques aux fins précitées.

Toute personne physique peut demander à ING une liste actualisée des sociétés du Groupe ING établies en Belgique, dans un autre pays membre de l'Union européenne ou dans un autre pays tiers et participant à l'échange de données concernant la personne physique. Ces sociétés se sont engagées à garantir un haut niveau de protection des données à caractère personnel échangées et sont tenues, en ce qui les concerne, à un devoir de discrétion.

Par ailleurs, les données des personnes physiques collectées par ING en qualité de courtier d'assurances sont également communiquées aux compagnies d'assurances concernées qui sont extérieures au groupe ING et qui sont

établies dans un pays membre de l'Union européenne (liste sur demande) aux fins d'évaluation du risque assuré et, le cas échéant, de conclusion et de gestion du contrat d'assurance, de marketing de leurs produits d'assurances (à l'exclusion de l'envoi de publicités par courrier électronique), de gestion centrale de la clientèle et de contrôle de la régularité des opérations (en ce compris la prévention des irrégularités). Toute personne physique peut demander une liste des compagnies d'assurances concernées.

Les autorités judiciaires ou administratives ou les organismes de contrôle, belges ou étrangers, par exemple américains, peuvent, dans certains cas prévus par la législation ou réglementation locale (notamment en vue de la prévention du terrorisme), exiger, d'ING ou d'une société à laquelle des données ont été transférées par ING conformément à ce qui précède, la communication de tout ou partie des données à caractère personnel de personnes physiques (par exemple, les données relatives à des opérations de paiement).

1.4. Toute personne physique peut accéder aux données la concernant, traitées par ING, une autre société du Groupe ING, établie ou non dans un pays membre de l'Union européenne, ou encore une compagnie d'assurance concernée (extérieure au groupe ING) établie dans un pays membre de l'Union européenne, et, s'il y a lieu, demander la rectification des données erronées ou la suppression des données illégalement traitées.

La personne physique concernée peut, à tout moment, s'opposer, sur demande et gratuitement :

- au traitement des données la concernant à des fins de prospection commerciale («marketing direct») par ING;
 - à l'échange des données la concernant entre les sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne à des fins de marketing direct;
 - à la communication des données la concernant qui sont collectées par ING en qualité de courtier d'assurances aux compagnies d'assurances concernées (extérieures au groupe ING) et établies dans un pays membre de l'Union européenne, et ce à des fins de prospection commerciale («marketing direct») par ces sociétés ;
- il en sera tenu compte dans les meilleurs délais

1.5. Ni les données à caractère racial ou ethnique, ni les données à caractère politique, philosophique ou religieux, ni celles relatives à l'appartenance syndicale ou à la vie sexuelle ne sont traitées, sous la seule réserve de l'hypothèse où elles apparaîtraient lors d'opérations de paiement (par exemple, un ordre de paiement d'une cotisation à un parti politique).

Dans cette hypothèse, la personne physique concernée autorise le traitement de ces données dans le cadre de l'exécution d'opérations de paiement, conformément à l'article 6 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée.

Les catégories de personnes ayant accès à ces données sont les membres du personnel d'ING et, le cas échéant, de sociétés dont l'intervention est nécessaire ou d'autres sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne ou d'autres sociétés (par exemple: la SCRL Swift, Mastercard Europe SPRL...) dont l'intervention est nécessaire pour le traitement des opérations de paiements.

Dans l'hypothèse où des données à caractère racial ou ethnique ressortiraient des données identifiant la personne physique concernée (principalement ses nom, prénom, adresse et nationalité), la personne physique concernée autorise également le traitement de ces données à caractère racial ou ethnique, conformément à l'article 6 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. Les catégories de personnes ayant accès à ces données sont les membres du personnel d'ING et, le cas échéant, de sociétés dont l'intervention est nécessaire ou d'autres sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne ou des compagnies d'assurances concernées (extérieures au groupe ING) établies dans un pays membre de l'Union européenne, chargés de la réalisation d'une ou plusieurs des finalités mentionnées au point 1.2 et 1.3.

1.6. Aucune disposition légale n'impose de répondre aux questions posées par ING ou une autre société du Groupe ING établie ou non dans un pays membre de l'Union européenne ou une compagnie d'assurance concernée (extérieure au groupe ING) établie dans un pays membre de l'Union européenne, mais le fait de ne pas y répondre peut avoir pour conséquence, selon le cas, l'impossibilité ou le refus d'ING ou d'une autre société du Groupe ING établie ou non dans un pays membre de l'Union européenne ou d'une compagnie d'assurance concernée (extérieure au groupe ING) établie dans un pays membre de l'Union européenne d'entrer en relation (pré)contractuelle, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une opération demandée par la personne physique concernée.

1.7. Les données à caractère personnel de la personne physique concernée sont traitées par ING et les autres sociétés du Groupe ING, établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne, dans la plus stricte confidentialité. Cependant, les réseaux de communications électroniques, en particulier l'Internet, n'offrant pas une sécurité totale, le respect de la vie privée ne peut être garanti que si les données à caractère personnel sont transmises par des voies de communication pour lesquelles ING indique expressément qu'elles sont protégées.

.

2. Services Home'Bank et Business'Bank

2.1. Cookies

Des fichiers de témoin ou "cookies" sont utilisés à certains endroits des services Home'Bank et Business'Bank On line, afin de fournir un meilleur service à l'utilisateur. Un "cookie" est un fichier texte contenant des informations sur le comportement d'une personne qui visite un site Internet. Il est créé par un logiciel sur le serveur du site Internet mais stocké sur le disque dur de l'ordinateur du visiteur du site Internet. Lors d'une visite ultérieure du site Internet, le contenu du "cookie" peut être récupéré par le site Internet.

Les "cookies" générés suite à l'utilisation des services Home'Bank/Business'Bank On line permettent une personnalisation des offres de services eu égard aux centres d'intérêt de chaque utilisateur en les identifiant par

l'intermédiaire

du

"cookie".

Ces cookies contiennent des données concernant l'utilisateur telle que la langue sélectionnée, ce qui évitera à ce dernier de devoir réintroduire ces données lors de chaque utilisation des services Home'Bank/Business'Bank On line. Ils enregistrent des données relatives aux pages des services Home'Bank/Business'Bank On line visitées par l'utilisateur et ont pour objectif de réaliser des sessions d'informations, notamment par l'enregistrement des informations que l'utilisateur communique dans le cadre de formulaires successifs, ainsi que d'éviter que l'utilisateur ne reçoive de manière répétée les mêmes annonces publicitaires ou autres. Les données de l'utilisateur enregistrées par les "cookies" sont en outre traitées par ING afin d'établir des statistiques des services Home'Bank/Business'Bank On line et de veiller à l'amélioration du contenu de ces services.

Ces "cookies" sont conservés sur l'ordinateur de l'utilisateur pour une durée de 12 mois.

La plupart des navigateurs Internet sont automatiquement configurés pour accepter les "cookies". Cependant, l'utilisateur peut configurer son navigateur Internet pour que ce dernier l'informe de l'envoi de chaque "cookie" ou pour empêcher leur enregistrement sur son unité de disque dur. Toutefois, ING ne peut garantir à l'utilisateur l'accès aux services Home'Bank/Business'Bank On line en cas de refus d'enregistrement de cookies.

2.2. Variables d'environnement

Lors des visites de l'utilisateur aux services Home'Bank/Business'Bank On line, les données personnelles suivantes, appelées "variables d'environnement", sont transmises à ING et enregistrées par elle via le logiciel de navigation de l'utilisateur:

- son adresse TCP/IP (numéro d'identification de l'ordinateur de l'utilisateur sur le réseau Internet),
- les marques et versions de son logiciel de navigation et de son système d'exploitation,
- la langue utilisée par l'utilisateur,
- toutes les informations concernant les pages des services Home'Bank/Business'Bank On line que l'utilisateur a visité et celles des autres sites Internet par l'intermédiaire desquelles l'utilisateur a accédé aux services Home'Bank/Business'Bank On line.

Ces dernières données sont traitées par ING en vue de pouvoir tenir compte des éléments propres à la configuration de l'ordinateur de l'utilisateur afin de pouvoir lui envoyer les pages Internet demandées dans un format correct. Elles sont en outre traitées pour établir des statistiques des services Home'Bank/Business'Bank On line et pour veiller à l'amélioration du contenu de ces services.

3. Services Phone'Bank

Les communications téléphoniques dans le cadre des services Phone'Bank sont enregistrées. Ces enregistrements et les données qu'ils contiennent sont conservés systématiquement par ING afin de permettre:

- le traitement des opérations du client ou de l'utilisateur, ainsi que le suivi des services prestés en faveur et/ou à la demande du client, en matière de gestion des comptes et paiements, de crédits, de paiements, de gestion de fortune (placements) ou d'assurances;
- la gestion centrale de la clientèle et la vision globale du client;
- le contrôle des opérations et la prévention des irrégularités.

Le client peut recevoir des appels téléphoniques d'ING dans le cadre d'opérations qu'il a demandées.

Ces enregistrements sont conservés pour une période n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont obtenues ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement.

ING Contact Centre Belgium SA - Avenue Marnix 24 à 1000 Bruxelles - est sous-traitante du traitement des enregistrements des conversations téléphoniques dans le cadre des services personnalisés Phone'Bank.

L'adhésion aux services Phone'Bank/Home'Bank/Business'Bank implique le consentement du client et de l'utilisateur à l'enregistrement de toutes les conversations téléphoniques de ce dernier dans le cadre des services Phone'Bank conformément à ce qui est indiqué ci-dessus.

Copyright © juin 2012 - ING Belgique SA - Siège social: avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles - RPM Bruxelles - TVA BE 0403.200.393 - Tel. + 32 2 547 21 11 - Internet: www.ing.be - BIC (SWIFT): BBRUBEBB - Compte: 310-9156027-89 (IBAN: BE45 3109 1560 2789). Tous droits réservés. Reproduction et rediffusion interdites sans autorisation préalable écrite de ING.

