

Déclaration de confidentialité des clients particuliers de la Banque ING en France

France - Mai 2026



do your thing

Sommaire

1.Objet et champ d'application de la Déclaration de confidentialité	2
2.Les types de données personnelles que nous traitons	2
3.Que faisons-nous de vos données personnelles ?	4
4.A qui transmettons-nous vos données ? Pour quelles raisons ?	6
5.Transfert de données à caractère personnel en dehors de l'Espace économique européen	9
6.Vos droits et la manière dont nous les respectons	10
7.Conservation	12
8.Comment nous protégeons vos données personnelles	12
9.Modifications apportées à la présente Déclaration de confidentialité	12
10. Contacts and questions	12
Supplément à la Déclaration d'ING France sur la protection des données personnelles concernant les tests de solutions d'IA ou de technologies similaires utilisées par ING Bank N.V.	14

affiliées se conforment au GPDP, quels que soient leur position géographique, leur typologie de marché et leur clientèle cible.

ING Bank N.V. est également soumise aux exigences locales, telles que la « Loi Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles en France.

Ce document constitue la Déclaration de confidentialité des clients particuliers de la succursale française d'ING Bank N.V. (ci-après « ING France », « nous », « notre » ou « nos »). Cette déclaration s'applique à nos activités bancaires en France à destination des particuliers dans la mesure où nous traitons des données personnelles se rapportant à des individus (« vous »).

ING Bank N.V. est une institution financière européenne sujette aux obligations de protection des données énoncées dans le Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 (RGPD) en vigueur dans l'Union européenne.

Pour se conformer au RGPD, ING Bank N.V. a mis en place des principes de protection des données à l'échelle mondiale par l'intermédiaire de sa Politique Générale de Protection des Données (« Global Personal Data Protection Policy » ou « GPDP » ci-après). La GPDP est contraignante pour toutes les entités, filiales, agences, bureaux de représentation et sociétés affiliées d'ING dans le monde entier. Elle a été approuvée par les autorités européennes chargées de la protection des données. Par conséquent, en sus des lois et réglementations locales relatives à la confidentialité, ING Bank N.V. s'est engagée à ce que dans le monde entier, ses entités, filiales, agences, bureaux de représentation et sociétés

1. Objet et champ d'application de la Déclaration de confidentialité

Chez ING France, nous comprenons que vos données personnelles sont importantes pour vous. Cette Déclaration de confidentialité détaille de façon claire et transparente quelles sont les données personnelles que nous collectons, enregistrons, stockons et utilisons, ainsi que les procédés employés. Lorsque nous traitons vos données, nous nous efforçons de garantir que la bonne personne utilise les bonnes données aux bonnes fins.

Cette Déclaration de Confidentialité s'applique à toutes les personnes physiques qui étaient clientes ou sont toujours clientes (« vous ») d'ING France.

Nous obtenons les données personnelles vous concernant par les moyens suivants :

- Directement auprès de vous lorsque vous les partagez avec nous en devenant client, en vous inscrivant à nos services en ligne, en remplissant un formulaire en ligne, en signant un contrat avec ING France, en utilisant nos produits et services, en nous contactant via l'un de nos canaux ou en consultant nos sites Internet.
- Auprès d'autres sources disponibles, par exemple les fichiers de la Banque de France, des registres fonciers, des registres commerciaux, des registres des associations, les médias en ligne ou traditionnels, des sources publiques ou d'autres entreprises au sein du Groupe ING ou auprès de tiers, notamment des entreprises chargées de l'exécution de paiements ou de transactions, des organismes de crédit, d'autres établissements financiers, des sociétés commerciales ou les autorités publiques.

Veuillez consulter notre "Cookie Statement" publié sur notre site Internet à l'adresse suivante [ING Wholesale Banking cookie statement - ING](#) pour obtenir de plus amples informations sur la manière dont ING utilise les cookies et autres technologies similaires.

2. Les types de données personnelles que nous traitons

Les termes **données personnelles** font référence à toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Les données personnelles strictement nécessaires à l'exécution des activités d'ING France que nous traitons à votre sujet comprennent :

- **Les données d'identification et de contact** : votre nom/prénoms, date et lieu de naissance, numéro de carte d'identité et/ou de passeport, votre adresse email, numéros de téléphones (fixe et/ou mobile), nationalité, specimen de signature manuscrite, et plus généralement toute information d'identification présente sur tout document que vous êtes amenés à nous transmettre dans le cadre de la relation commerciale qui vous lie ou vous a lié à ING France (ex. : bulletins de salaire, déclaration d'impôt, relevés bancaires...)...
- **Les données de transaction financières**, tels que les dépôts, retraits, virements et transferts de fonds effectués vers ou à partir d'un compte bancaire à votre nom chez ING France, ainsi que les dates, heures et lieux où ces opérations ont été effectuées, les identifiants de transaction et les informations associées. Nous traitons également les données relatives aux instruments de paiement (chèques, cartes bancaires) mis à votre disposition par ING France, telles que le numéro de

carte ou de chèque, la date d'expiration ou le code de vérification de la carte (CVV/CVC), le lieu du retrait d'argent...

- **Les données financières** de différents types, telles que des factures, notes de crédit, bulletins de paie, comportements de paiement, valeur de vos biens immobiliers ou autres actifs, dossier de crédit, capacité de remboursement, produits financiers contractés auprès d'ING France, inscription dans un des fichiers de la Banque de France...
- **Les données sociodémographiques**, par ex. votre statut marital et le nombre d'enfants à votre charge, votre catégorie socio-professionnelle, votre emploi, votre âge... Lorsqu'elles sont considérées comme des données sensibles en vertu de la législation applicables, nous respectons les exigences de cette législation, comme indiqué ci-après.
- Les **données collectées dans le cadre de nos procédures de vigilance à l'égard de la clientèle**, et afin de prévenir les actes frauduleux ou les comportements qui enfreignent des sanctions internationales, et de nous conformer aux réglementations relatives au blanchiment d'argent, au financement du terrorisme et à la fraude fiscale.
- **Les données audios** (enregistrements téléphoniques / vidéos) lorsqu'il y a lieu et dans la mesure où la législation le permet, nous traitons les enregistrements d'appels téléphoniques ou vidéo, ou de discussions par messagerie instantanée. Nous sommes susceptibles d'utiliser ces enregistrements afin, notamment, de vérifier des commandes passées par téléphone, de prévenir les cas de fraude.
- **Vos interactions avec ING sur les médias sociaux**, notamment Facebook, Twitter, Instagram, Google+ et YouTube. Nous examinons les messages publics, les posts, les mentions « j'aime » et les réponses apportées à ING France ou la concernant sur Internet.

Données sensibles

Les données sensibles concernent la santé, l'origine ethnique, les convictions religieuses ou politiques, ainsi que les données génétiques ou biométriques et les antécédents judiciaires (les informations concernant la fraude en relèvent et nous les enregistrons).

Nous pouvons procéder au traitement de données sensibles vous concernant pour les finalités détaillées au point 3 « Que faisons-nous de vos données personnelles ». nous pouvons traiter ce type de données par exemple pour :

- L'exécution de nos obligations en matière de données clients (Know Your Customer) : nous sommes susceptibles de conserver une copie de votre passeport ou de votre carte d'identité, selon les exigences de la législation locale ;
- La surveillance des activités de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme : nous suivons vos activités et nous sommes susceptibles de les signaler aux autorités de surveillance compétentes ; et
- Si la législation locale le permet, et dans la mesure où vous choisissez d'utiliser ces technologies, nous pouvons employer la reconnaissance faciale, digitale ou vocale afin de vous permettre de vous identifier et d'accéder aux applications mobiles et à certaines opérations.

Le traitement de vos données personnelles sensibles s'effectue toujours dans les limites des garanties suivantes. Par conséquent, nous ne traitons ces données que lorsque :

- Nous avons obtenu votre consentement explicite ;
- Le traitement est nécessaire pour protéger vos intérêts vitaux ou ceux d'autres personnes dans les cas où la personne (y compris vous-même) est

physiquement ou légalement incapable de donner son consentement ;

- Ces informations ont manifestement été rendues publiques par vous ;
- La législation locale en vigueur le permet ou l'impose. Par exemple, nous pouvons être tenus de conserver une copie de votre passeport ou de votre carte d'identité lorsque vous devenez client d'ING France ;
- Vous nous demandez d'exécuter un paiement au profit d'un parti politique ou d'une institution religieuse par exemple.
- Si la législation locale le permet, et dans la mesure où vous choisissez d'utiliser ces technologies, nous sommes susceptibles d'employer la reconnaissance faciale, digitale ou vocale afin de vous permettre de vous identifier au sein des applications mobiles et d'y effectuer différentes opérations.

Données relatives aux enfants

Nous ne collectons de données relatives aux enfants que s'ils possèdent un produit bancaire chez ING France ou si vous nous fournissez des informations sur vos propres enfants en relation avec un produit que vous achetez.

ING n'utilise pas de données personnelles concernant des enfants de moins de 15 ans sans le consentement de la personne détenant l'autorité parentale.

3. Que faisons-nous de vos données personnelles ?

Le traitement désigne toute activité pouvant être effectuée en lien avec les données personnelles telle que la collecte, l'enregistrement, le stockage, la correction, l'organisation, l'utilisation, la divulgation, la transmission ou la suppression, conformément au droit en vigueur.

Nous utilisons vos données personnelles pour les typologies de finalités suivantes :

1. Exécution des contrats qui vous lient à ING France et réalisation des opérations précontractuelles.

Nous utilisons des informations vous concernant, par exemple, votre nom et vos coordonnées, lorsque vous concluez un contrat avec nous ou lorsque nous devons vous contacter. Nous analysons les informations qui vous concernent pour déterminer si vous êtes éligible à la souscription de certains produits et services. Par exemple, nous pouvons être amenés à analyser votre comportement en matière de paiements ainsi que votre dossier de crédit lorsque vous demandez un prêt personnel ou immobilier. Nous utilisons également vos coordonnées bancaires lorsque vous nous demandez d'exécuter un paiement ou un ordre de placement.

2. Le respect de nos obligations légales.

Nous utilisons vos données personnelles pour nous conformer à une série d'obligations légales et d'exigences légales, y compris les réglementations bancaires et financières telles que : la Norme commune de déclaration (ci-après dénommée « NCD » ou « CSR » pour Common Reporting Standard) ou les obligations de déclaration liées à l'accord FATCA entre la France et les Etats-Unis, ou aux systèmes de garantie des dépôts dans le système bancaire (DGS), MiFid, EMIR, MMSR - ou d'autres réglementations qui nous obligent à exécuter ou à fournir :

- **Contrôles d'intégrité** : lorsque nous établissons une relation client avec vous, nous pouvons avoir l'obligation légale de consulter les registres d'incidents et les systèmes d'alerte disponibles ainsi que les listes de sanctions nationales et internationales.

- **Vérification de votre identité** : lorsque nous établissons une relation client avec vous, nous avons l'obligation légale de confirmer votre identité (Know Your Customer - KYC) et de vérifier votre exposition publique. Nous pouvons le faire en faisant une copie de votre pièce d'identité, que nous utiliserons uniquement à des fins d'identification et de vérification. Cette obligation s'impose également à nous lorsque vous faites une demande d'exercice de droits. Nous sommes alors dans l'obligation de vous demander de nous fournir des informations vous concernant nous permettant de nous assurer que vous êtes bien la personne que vous prétendez être. Nous pouvons également nous fier aux vérifications effectuées par d'autres institutions financières pour vérifier votre identité dans certaines situations.
- **Prévention de la fraude, lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme** : nous avons l'obligation légale de vérifier les potentielles situations de fraude, de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme.
- **Rapports réglementaires et statutaires** à nos régulateurs comme indiqué dans la section 4 (A qui transmettons nous vos données personnelles et pourquoi ?).

Nous nous appuyons sur la base légale « nécessaire pour respecter une obligation légale » lorsque nous utilisons vos données pour ce type de traitement de données personnelles.

3. Notre intérêt légitime.

Nous traitons vos données personnelles à des fins diverses qui sont dans notre intérêt, comme décrit ci-dessous.

Lorsque nous nous appuyons sur notre intérêt légitime comme base légale d'un

traitement de vos données personnelles, nous nous assurons que le traitement reste proportionné et que vos intérêts, droits fondamentaux et libertés sont respectés. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le raisonnement qui sous-tend notre évaluation dans un cas spécifique, veuillez nous contacter en utilisant les détails fournis dans la section 10 (Contact et questions).

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principales finalités pour lesquelles nous traitons vos données personnelles lorsque sur le fondement de notre intérêt légitime :

- **Pour développer et améliorer nos produits et services.** Nous pouvons utiliser vos données personnelles lors de l'analyse de votre visite sur notre site Web dans le but de l'améliorer. Pour cela, nous utilisons des cookies et des technologies comparables. Pour plus d'informations, nous nous référons à notre déclaration relative aux cookies publiée sur notre site Web.
- **Pour garantir l'efficacité et l'efficience de l'exécution des processus métiers internes et des rapports de gestion.** Nous traitons vos données pour nos processus et opérations internes et pour aider notre direction à prendre de meilleures décisions fondées sur les données concernant nos opérations et services. Nous choisirons toujours des données agrégées pour cela si nous le pouvons, de sorte que vous ne soyez pas identifiable. Cela comprend :
 - Les analyses de notre position sur le marché dans différents segments ;
 - Les analyses des coûts et des pertes ;
 - La formation de notre personnel ;
 - L'automatisation nos processus tels que les tests d'application, la gestion et le traitement des plaintes, etc. ;
 - La gestion des litiges ;

- Le respect de nos engagements environnementaux, sociaux et de gouvernance, y compris les rapports externes.
- **Pour tester et déployer des systèmes d'intelligence artificielle afin d'accroître l'efficacité de nos flux de travail.** Nous pouvons traiter les données personnelles des clients collectées et stockées à des fins de prévention de la fraude et de la criminalité financière, afin de vérifier l'efficacité et l'efficience du déploiement des solutions d'intelligence artificielle pour améliorer les processus de prévention de la fraude et de la criminalité financière du groupe ING. ING Bank NV mène de telles activités de test en fonction de son intérêt légitime à utiliser une technologie de pointe afin d'assurer la prévention, la détection et la maîtrise de la criminalité financière et des activités frauduleuses et de contribuer à la sécurité et à la stabilité du système financier. Les activités de test conduisent à la sélection et au déploiement de technologies qui répondent à nos normes d'efficacité et d'exactitude. Plus d'informations sur ce sujet dans le « Supplément à la Déclaration de protection des données personnelles d'ING France sur les tests des solutions d'IA ou des technologies similaires par ING Bank N.V. » ci-après.

ING France peut également utiliser des outils d'intelligence artificielle generative (IA generative / GenAI) (c'est-à-dire des outils d'intelligence artificielle qui sont capable de créer du contenu tel que du texte ou des images) aux fins et activités de traitement suivantes :

- dans le cadre d'initiatives d'enquête visant à détecter avec précision toute activité suspecte pouvant être signalée comme une fraude (indicateurs d'alerte précoce) ;
- dans le cadre des processus d'octroi de prêts et de suivi, afin d'identifier les indicateurs potentiels de difficultés financières ou d'autres problèmes susceptibles d'affecter la capacité de remboursement, nous suivons les informations sur les marchés financiers, les articles de presse et les notations externes en nous appuyant sur des solutions d'IA génératrices.

Plus d'informations sur ce sujet dans le « Supplément à la Déclaration de protection des données personnelles d'ING France sur les tests des solutions d'IA ou des technologies similaires par ING Bank N.V. » ci-après.

4. A qui transmettons-nous vos données ? Pour quelles raisons ?

Il existe des situations dans lesquelles nous devons fournir vos données personnelles à d'autres entités impliquées dans la fourniture de nos services. Il peut notamment s'agir de transferts de données au sein du Groupe ING ou à des tiers.

Au sein d'ING

ING France fait partie du Groupe ING qui fournit des services bancaires dans 40 pays. Pour plus d'informations sur le Groupe ING veuillez consulter les pages Internet suivantes : <https://www.ing.com/About-us/Profile/ING-at-a-glance.htm>

ING France s'engage à respecter votre vie privée et a adopté des principes de confidentialité stricts dans le cadre de sa Politique mondiale de protection des données à caractère personnel (« GPDP »). Le GPDP est approuvé par l'Autorité néerlandaise de protection des données, qui est l'autorité de surveillance principale d'ING Bank N.V., et est contraignant pour toutes les entités, filiales, succursales (notamment ING France), bureaux de représentation et

filiales d'ING Bank N.V. dans le monde entier (également connu sous le nom de « règles d'entreprise contraignantes » ou BCR).

Nous pouvons partager vos données personnelles au sein du Groupe ING pour nous assurer que nous sommes en mesure de respecter nos obligations légales telles que :

- Se conformer aux obligations réglementaires et statutaires de déclaration et aux demandes de données requises par les régulateurs bancaires européens du Groupe ING, notamment l'Autorité bancaire européenne (ABE), la Banque centrale européenne (BCE) et le Conseil de stabilité financière (CSF). À moins que des données individuelles ne soient spécifiquement demandées par un régulateur, nous veillerons toujours à ce que les données personnelles soient agrégées, ce qui signifie que seules les informations concernant des groupes de clients seront partagées avec les régulateurs du Groupe ING afin de garantir qu'elles ne puissent pas être liées à vous.
- Pour le développement des modèles internes de crédit du Groupe ING. En vertu des règles bancaires de l'UE, le Groupe ING est tenue de développer ces modèles de crédit afin de pouvoir calculer les risques de contrepartie et les expositions. Cela permet à ING France de déterminer nos risques ainsi que l'étendue du coussin financier que nous devons détenir lorsque nous vous fournissons des services financiers.
- Pour le développement des modèles Know Your Customer (KYC) du Groupe ING. Afin de protéger ING France contre toute implication dans des crimes économiques financiers, des modèles de KYC sont en cours d'élaboration au niveau du Groupe ING pour le filtrage des

clients et des transactions afin de détecter les activités criminelles potentielles ou réelles. Ces modèles intègrent des exigences impératives découlant des directives et règlements de l'UE dans le domaine de la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, des lignes directrices du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire (CBCB) et des lois et règlements de l'UE, des États-Unis et des Nations unies sur les sanctions.

- ING France continue également à s'efforcer de rendre ses procédures quotidiennes plus efficaces et efficaces, car il est dans notre intérêt légitime de vous offrir les meilleurs services possibles à des tarifs compétitifs. À ce titre, ING France partagera vos données personnelles au sein du Groupe ING afin de centraliser certaines opérations pour réaliser des économies d'échelle, telles que :
 - Pour des raisons d'efficacité, certaines tâches opérationnelles et administratives liées aux accords que nous avons conclus avec nos clients, à la gestion de la clientèle (y compris le filtrage) ou au traitement des transactions ont été centralisées dans des centres de traitement, nommés ING HUBS situés dans des pays tels que la Slovaquie, la Pologne, la Roumanie, la Turquie et les Philippines. Ces entités traiteront vos données pour le compte d'ING France et sont entièrement soumises à la Politique mondiale de protection des données à caractère personnel (GPDP) du Groupe ING afin d'assurer un niveau adéquat de protection des données.
 - Le développement de modèles a principalement porté sur l'amélioration des processus clients tels que l'optimisation de la gestion des comptes et de la gestion des

produits dans les canaux clients. Pour des raisons d'efficacité, ces modèles sont principalement développés par notre service d'analyse au niveau du Groupe ING. Vos données personnelles seront pseudonymisées lors de leur transfert à cette fin.

- Nous pouvons utiliser des systèmes de stockage centralisés pour traiter les données à un point central du Groupe ING à des fins d'efficacité. Par exemple, pour créer différents types de modèles de risque de crédit comme mentionné ci-dessus. Ces systèmes de stockage centralisé sont exploités par le Groupe ING ou par des tiers tels que Microsoft et peuvent être situés en dehors de l'UE. Dans tous les cas, ING France veillera à ce que des mesures adéquates soient mises en place pour protéger vos données personnelles, conformément à la réglementation applicable.

Veillez noter qu'ING France demeurera responsable de veiller à ce que le traitement de vos données personnelles - y compris tout traitement effectué par d'autres entités du Groupe ING en notre nom comme indiqué ci-dessus - soit conforme aux réglementations applicables en matière de protection des données. Au sein du Groupe ING et d'ING France, des exigences strictes sont incluses dans les politiques internes et les dispositions contractuelles en place pour garantir que vos données personnelles ne seront traitées qu'à des fins spécifiques sur des bases juridiques appropriées si la législation locale l'exige (en tenant compte de tout effet que ce traitement peut avoir sur vous) et que des mesures organisationnelles et techniques adéquates ont été mises en œuvre pour protéger vos droits. Nous resterons également responsables du traitement de toute demande que vous pourriez avoir en relation

avec vos droits à la protection des données personnelles comme décrit ci-dessous.

Avec des tiers

Nous partageons également vos données personnelles avec les tiers suivants :

Autorités gouvernementales, de surveillance et judiciaires

Pour nous conformer à nos obligations réglementaires, nous sommes tenus par la loi de divulguer certaines données personnelles au gouvernement concerné, aux autorités de supervision et judiciaires, y compris :

- **Les autorités publiques, les régulateurs et les organes de surveillance** tels que la Banque centrale européenne (BCE) et la Nederlandsche Bank (la banque centrale néerlandaise, DNB) aux Pays-Bas, et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) en France.
- **Les autorités fiscales locales** peuvent nous demander de déclarer les actifs des clients ou d'autres données personnelles telles que votre nom et vos coordonnées et d'autres informations sur vous. À cette fin, nous pouvons traiter vos données d'identification telles que le numéro de sécurité sociale, le numéro d'identification fiscale ou tout autre identifiant national conformément à la législation applicable.
- **Autorités judiciaires/d'enquête** telles que la police, les procureurs, les tribunaux et les organes d'arbitrage/médiation à leur demande expresse et légale.

Autres institutions financières

Pour traiter certains services de paiement nous pouvons être amenés à partager des informations sur vous avec une autre banque. Nous pouvons également partager des renseignements avec des spécialistes du secteur financier qui nous aident à offrir des services financiers comme :

- Traitement des transactions électroniques dans le monde entier.
- Régler les opérations de sécurité et de paiement nationales et transfrontalières.

Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT)

Contrôleur conjoint

ING France travaille avec SWIFT en tant que contrôleurs conjoints pour atteindre un objectif commun : traiter des services de transaction sécurisés et fiables conformément à notre engagement contractuel. Pour atteindre cet objectif, les données à caractère personnel telles que :

- numéro de compte du bénéficiaire s'il s'agit d'une personne physique
- les modalités de paiement d'un tel ordre de paiement à un particulier
- et les identifiants de transaction (par exemple, le numéro de référence de la transaction) sont partagés avec SWIFT.

En tant que responsables conjoints du traitement, ING France et SWIFT ont convenu de traiter les demandes concernant les droits des personnes concernées et/ou d'autres questions pertinentes relatives à la protection des données concernant les activités de traitement effectuées conjointement (traitement des paiements) de manière centralisée ; à ce titre, ING France sera le principal point de contact pour toute demande de ce type, comme indiqué à la section 6 « Vos droits et la manière dont nous les respectons ».

Prestataires de services et autres tiers

Lorsque nous faisons appel à des fournisseurs de services ou à d'autres tiers pour mener certaines activités dans le cours normal de nos activités, nous pouvons être amenés à partager des données personnelles nécessaires à une tâche particulière. Nous sélectionnons soigneusement ces sociétés et concluons avec elles des accords clairs sur la manière dont elles traitent vos données personnelles.

Nous restons responsables de vos données personnelles. Ces fournisseurs de services nous soutiennent dans des activités telles que :

- les fournisseurs de services informatiques susceptibles de fournir des services d'application ou d'infrastructure (tels que les services cloud).
- Activités de gestion des communications clients.
- Préparer des rapports et des statistiques, et imprimer des documents.
- Services juridiques, d'audit ou autres services spéciaux fournis par des avocats, des notaires, des syndicats, des auditeurs de sociétés ou d'autres conseillers professionnels.
- Identifier, enquêter ou prévenir la fraude ou d'autres fautes commises par des entreprises spécialisées.
- Prestation de services spécialisés tels que le courrier postal par nos agents, l'archivage de documents physiques, les sous-traitants et les prestataires de services externes.

5. Transfert de données à caractère personnel en dehors de l'Espace économique européen

Chaque fois que nous partageons vos données personnelles (si les lois de l'UE sur la protection des données s'appliquent) avec des tiers ou d'autres entités ING situés dans des pays en dehors de l'Espace économique européen (EEE) qui n'offrent pas un niveau adéquat de protection des données, nous nous assurons que des mesures adéquates sont en place pour garantir que vos données personnelles sont suffisamment protégées.

À cette fin, nous nous appuyons sur ce que l'on appelle des outils de transfert, notamment :

- **Clauses types de l'UE**, y compris l'addendum britannique, ou **Clauses contractuelles standard** - ce sont des clauses contractuelles que nous signons avec tout prestataire de services externe au Groupe ING et situé dans un pays non adéquat pour nous assurer qu'un tel prestataire est contractuellement tenu de fournir un niveau adéquat de protection des données.
- **Binding Corporate Rules (Règles d'entreprise contraignantes)**, validées par une autorité de protection des données à caractère personnel - Pour les transferts de données à caractère personnel au sein du Groupe ING, nous nous appuyons également sur des politiques internes contraignantes du Groupe (c'est-à-dire les Règles d'entreprise contraignantes) pour garantir que les entités ING situées dans un pays non adéquat respectent un niveau adéquat de protection des données lors du traitement des données à caractère personnel, comme indiqué à la section 4 (Qui nous partageons vos données à caractère personnel avec et pourquoi).
- **Data Privacy Framework** - est un accord entre l'Union européenne et les États-Unis, entré en vigueur le 10 juillet 2023. Il permet le transfert légal de données personnelles de l'UE vers des entreprises américaines certifiées sans nécessiter de mesures supplémentaires.

En outre, nous évaluerons au cas par cas si des garanties organisationnelles, techniques (telles que le cryptage) et/ou contractuelles doivent être mises en œuvre pour garantir que vos données personnelles sont protégées de manière adéquate, en tenant

compte du cadre juridique du pays où se trouve l'importateur de données.

6. Vos droits et la manière dont nous les respectons

Si vos données personnelles sont traitées, vous avez des droits. En fonction des lois applicables, vos droits à la protection des données personnelles peuvent varier d'une juridiction à l'autre. Si vous avez des questions sur les droits qui s'appliquent à vous, veuillez nous contacter en utilisant l'adresse e-mail mentionnée dans la section 10 (Contact et questions).

En France vous avez les droits suivants, compte tenu des traitements de données effectués par ING France :

Droit d'accès

Vous avez le droit de nous demander un aperçu de vos données personnelles que nous traitons.

Droit de rectification

Si vos données personnelles sont incorrectes, vous avez le droit de nous demander de les rectifier. Si nous partageons des données vous concernant avec un tiers et que ces données sont corrigées ultérieurement, nous en informerons également ce tiers en conséquence.

Droit de s'opposer au traitement

Vous pouvez vous opposer à ce qu'ING France utilise vos données personnelles pour ses propres intérêts légitimes si vous avez une raison valable. Nous examinerons votre objection et déterminerons si le traitement de vos données personnelles a un impact indu sur vous qui nous obligerait à cesser le traitement de vos données personnelles. Vous ne pouvez pas vous opposer au traitement de vos données personnelles par ING France si :

- nous sommes légalement tenus de traiter vos données ; ou
- ce traitement est nécessaire pour exécuter un contrat qui nous lie à vous.

Droit de limiter le traitement

Vous avez le droit de nous demander de restreindre l'utilisation de vos données personnelles si :

- vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ;
- nous traitons illégalement vos données personnelles ;
- nous n'avons plus besoin de vos données personnelles, mais vous souhaitez que nous les conservions pour une utilisation dans le cadre d'une action en justice ;
- vous vous êtes opposé à ce que nous traitions vos données personnelles pour nos propres intérêts légitimes.

Droit à la portabilité des données

En théorie, vous avez également le droit de nous demander de vous transférer vos données personnelles directement ou à une autre entreprise. Cela s'applique aux données personnelles que vous nous avez fournies directement et que nous traitons par des moyens automatisés avec votre consentement ou sur la base d'un contrat avec vous. Lorsque cela est techniquement possible, et sur la base du droit local applicable, nous transférerons vos données personnelles. Veuillez noter que compte tenu de l'activité résiduelle – gestion des crédits immobilier existants – d'ING France sur le marché des clients particuliers, il est peu probable que ce droit à la portabilité trouve à s'appliquer.

Droit à l'effacement (« droit à l'oubli »)

ING France est parfois légalement tenue de conserver vos données personnelles. Toutefois, si vous exercez votre droit à l'oubli, nous effacerons vos données personnelles lorsque :

- nous n'en avons plus besoin pour la finalité initiale dans le cadre de laquelle vos données ont été traitées ;
- vous vous opposez à ce que nous traitions vos données personnelles pour nos propres intérêts légitimes et nous acceptons votre opposition ;
- ING France traite illégalement vos données personnelles ; ou
- la loi française oblige ING France à effacer vos données personnelles.

Droit de déposer une plainte

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons répondu à vos préoccupations, vous avez le droit de nous soumettre une plainte. Si vous n'êtes toujours pas satisfait de notre réaction à votre plainte, vous pouvez la transmettre au délégué à la protection des données d'ING France. Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données située dans le pays où vos données personnelles sont traitées par nous ; c'est-à-dire la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) en France.

Exercer vos droits

Pour exercer l'un des droits énoncés ci-dessus, veuillez envoyer votre demande à ING France à l'adresse suivante : **dpo.privacy.france@ing.com**

Lorsque vous exercez votre droit, plus votre demande est précise, mieux nous pouvons vous aider. Nous pouvons vous demander des informations supplémentaires pour vérifier votre identité. Dans certains cas, nous pouvons refuser votre demande et, si la loi le permet, nous vous informerons de la raison du refus de votre demande. Si la loi le permet, nous pouvons facturer des frais raisonnables pour le traitement de votre demande.

Nous ferons le nécessaire pour répondre à votre demande le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 30 jours. Toutefois, compte tenu de l'arrêt de l'activité

de banque de détails pour les particuliers d'ING France, et de l'archivage de la très grande majorité des données traitées par ING France, il se peut que votre demande soit complexe à gérer pour nos services. Dans une telle situation, nous vous en informerons dans les plus brefs délais et vous expliquerons les raisons pour lesquelles nous aurons besoin de plus de temps pour traiter votre demande ; étant précisé que le délai additionnel dont nous pourrions avoir besoin en plus du délai initial, n'excédera jamais 2 mois, conformément à la Loi.

7. Conservation

Nous ne conservons pas vos données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles nous les avons traitées (comme indiqué à la section 3 (Ce que nous faisons de vos données à caractère personnel)). Parfois, nous utilisons des périodes de stockage différentes. Par exemple, si l'autorité de contrôle nous demande de conserver certaines données personnelles plus longtemps ou si vous avez déposé une plainte qui rend nécessaire la conservation des données personnelles sous-jacentes pour une plus longue période. Si nous n'avons plus besoin de vos données personnelles comme décrit ci-dessus, nous supprimons ou anonymisons vos données personnelles, conformément aux dispositions réglementaires et à la loi applicable.

8. Comment nous protégeons vos données personnelles

Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la disponibilité, la confidentialité et l'intégrité de vos données personnelles et de la manière dont elles sont traitées. Cela comprend la sécurité informatique de pointe, les contrôles du système et de l'accès, la surveillance de la sécurité, la séparation des tâches. Nous appliquons un

cadre interne de politiques et de normes minimales dans toutes nos entreprises pour protéger vos données personnelles. Ces politiques et normes sont périodiquement revues afin de les tenir à jour en fonction de la réglementation et de l'évolution du marché.

En outre, les employés d'ING sont soumis à des obligations de confidentialité et n'ont pas le droit de divulguer vos données personnelles de manière illicite ou inutile. Pour nous aider à continuer à protéger vos données personnelles, vous devez toujours contacter ING France si vous pensez que vos données personnelles ont pu être compromises.

9. Modifications apportées à la présente Déclaration de confidentialité

Nous pouvons modifier la présente Déclaration de confidentialité pour rester en conformité avec toute modification de la loi et/ou pour refléter la façon dont ING France traite vos données personnelles. Cette version a été créée en juillet 2026.

10. Contacts and questions

Pour toute question générique relative au traitement des données AI / GenAI tel que détaillé dans le supplément ci-dessous, ou si vous souhaitez exercer vos droits liés à ce traitement des données AI / GenAI en tant que personne concernée, veuillez envoyer un e-mail à **ING Netherlands Data Protection Officer** : PRIVACYLOKET@ING.COM

Autorité néerlandaise de protection des données
Autoriteit Persoonsgegevens
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>

Pour en savoir plus sur la manière dont nous protégeons et utilisons vos données

personnelles au sein d'ING France, ou si vous souhaitez exercer vos droits en tant que personne concernée, veuillez envoyer un e-mail au délégué à la protection des données local : **dpo.privacy.france@ing.com**

Autorité française de protection des données

Commission Nationale Informatique et Libertés

<https://www.cnil.fr/fr>

Supplément à la Déclaration d'ING France sur la protection des données personnelles concernant les tests de solutions d'IA ou de technologies similaires utilisées par ING Bank N.V.

ING Bank NV, en tant que Responsable du traitement et société mère d'ING France, peut traiter les données personnelles des clients collectées et stockées à des fins de prévention de la criminalité financière et de la fraude, afin de s'assurer de l'efficacité et de l'efficacité du déploiement de solutions d'intelligence artificielle ou de technologies similaires dans le but d'améliorer les processus de prévention de la criminalité financière et de la fraude du Groupe ING.

ING Bank NV mène de telles activités de test en fonction de son intérêt légitime à utiliser une technologie de pointe afin d'assurer la prévention, la détection et la maîtrise de la criminalité financière et des activités frauduleuses et de contribuer à la sécurité et à la stabilité du système financier. En se fondant sur son intérêt légitime, ING Bank NV veille à ce que le traitement reste proportionné, dans le respect des principes de la protection des données dès la conception, et à ce que les intérêts, les libertés et les droits fondamentaux de la personne concernée soient préservés.

Toutes les autres informations pertinentes sur les activités de traitement sous-jacentes liées aux flux de travail de prévention de la criminalité financière et de la fraude, y compris des informations sur l'exercice des droits des personnes concernées, les mesures techniques et organisationnelles prises par ING Group pour protéger vos données à caractère personnel, la conservation des données ainsi que les coordonnées d'ING, sont disponibles dans les sections pertinentes de la déclaration de protection des données à caractère personnel d'ING France, ci-dessus.