

Déclaration d'ING Belgique SA pour la protection des données à caractère personnel

1er juillet 2024



Déclaration d'ING Belgique SA pour la protection des données à caractère personnel

Contenu

Déclaration d'ING Belgique SA pour la protection des données à caractère personnel	2
1. Quels sont l'objet et la portée de la présente Déclaration ?	3
2. Quels types de données à caractère personnel traitons-nous à votre sujet ?	3
3. Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ?	5
4. Avec qui partageons-nous vos données et pour quelles raisons ?	9
5. Sous quelles conditions transférons-nous des données à caractère personnel en dehors de l'EEE ?	12
6. Est-ce que nous prenons des décisions automatisées et pratiquons du profilage ?	12
7. Quels sont vos droits et comment les respectons-nous ?	13
8. Avez-vous une obligation de nous fournir vos données à caractère personnel ?	15
9. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?	16
10. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ?	16
11. Modification de la présente Déclaration	16
12. Contact et questions	17
13. Supplément à la Déclaration d'ING Belgique SA : principaux destinataires et sources de vos données	18

Le présent document constitue la Déclaration d'ING Belgique SA agissant en qualité de responsable du traitement („Data Controller“) :

ING Belgique SA - Banque/Prêteur - Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles - RPM Bruxelles – TVA BE 0403.200.393 – BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE45 3109 1560 2789 – Courtier en assurances. Inscrit à la FSMA sous le numéro de code 0403.200.393. - www.ing.be - Juillet 2024.

ING Belgique SA est soumise aux obligations en matière de protection des données prévues par le Règlement général (UE) 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel (RGPD) et par les lois locales sur la protection des données à caractère personnel, telles que la loi du 30/07/2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Le présent document constitue la Déclaration d'ING Belgique SA ("ING", "ING Belgique", "nous", "nos" et "notre") et nous est opposable lorsque nous traitons des données à caractère personnel appartenant à des personnes physiques ("vous").

1. Quels sont l'objet et la portée de la présente Déclaration ?

Chez ING, nous comprenons que vos données à caractère personnel sont importantes pour vous. La présente Déclaration explique de manière simple et transparente quelles sont les données à caractère personnel que nous collectons, enregistrons, stockons, utilisons et traitons et de quelle façon. Lorsque nous traitons vos données, nous veillons à nous assurer que les bonnes personnes utilisent les bonnes données pour la bonne finalité.

La présente Déclaration s'applique aux personnes suivantes (« vous ») :

- Tous les clients actuels ou passés et les clients potentiels d'ING qui sont des personnes physiques. Il s'agit notamment des entreprises individuelles ;
- Toute personne impliquée dans une quelconque transaction avec ING, que ce soit en son nom propre ou en tant que représentant d'une entité juridique (par exemple un responsable d'entreprise, agent, représentant légal, personnel opérationnel, garant, bénéficiaire effectif final, etc.) ;
- Les personnes non clientes d'ING. Il peut s'agir de toute personne visitant un site internet ING, une succursale ou une agence, de conseillers professionnels, d'actionnaires, des membres de la famille (au premier degré), etc.

Nous obtenons vos données à caractère personnel de la manière suivante :

- directement, de vous en devenant client, en vous inscrivant à nos services en ligne, en remplissant un formulaire en ligne, en signant un contrat avec ING, en utilisant nos produits et services, en nous contactant via l'un de nos canaux ou sites Web ;
- indirectement, de la part de votre organisation/employeur (s'il est un client ING) lorsque vous agissez en tant que représentant ou personne de contact de votre organisation lorsque celle-ci devient un

client potentiel ou lorsqu'elle est un client existant ;

- indirectement, de la part d'autres sources disponibles comme les registres de débiteurs, y compris la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique (BNB), les registres fonciers, les registres commerciaux, les registres d'associations, les médias en ligne ou traditionnels, les cookies et technologies similaires via nos sites web et applications, les sources accessibles au public ou les autres entreprises appartenant au Groupe ING, ou de tiers comme des organismes de traitement des paiements ou des transactions, des agences de crédit, des autres institutions financières, des sociétés commerciales (p. ex. LSEG qui fournit les services de détection des risques World-Check) ou les autorités publiques.

Vous pouvez obtenir de plus amples informations si nécessaire e.a. lorsque vous demandez un produit ou service spécifique.

Nous renvoyons à notre Politique en matière de cookies publiée sur le site web d'ING pour de plus amples informations sur l'utilisation des cookies et de technologies similaires.

2. Quels types de données à caractère personnel traitons-nous à votre sujet ?

A) Données à caractère personnel

Les « données à caractère personnel » désignent toute information permettant d'identifier une personne physique ou qu'il est possible de relier à une personne physique. Les données à caractère personnel que nous traitons à votre sujet sont les suivantes :

- **Les données d'identification**, p. ex. vos nom, date et lieu de naissance, numéro d'identification, adresse électronique, numéro de téléphone, titre, nationalité et spécimen de signature, code fiscal/numéro de registre national ;
- **Les données de transaction**, p. ex. numéro de compte bancaire, dépôts, retraits et transferts liés à votre compte, ainsi que date et lieu d'exécution de ces opérations, les identifiants des transactions et les informations associées ;

- **Les données financières**, p. ex. factures, notes de crédit, fiches de salaire, votre utilisation des services de paiement, valeur de vos biens immobiliers ou autres actifs, dossier de crédit, capacité de remboursement, statut fiscal, revenu et autres rentrées, produits financiers que vous avez contractés auprès d'ING, votre présence dans une des centrales des crédits, retards de paiement et informations sur vos revenus, données relatives aux instruments de paiement électroniques comme le numéro de carte, la date d'expiration ou le code de vérification de la carte (CVV/CVC) ;
- **Les données sociodémographiques**, p. ex. votre genre, vos études, votre emploi, votre situation familiale et si vous avez des enfants ;
- **Les données sur votre comportement en ligne et les informations sur vos appareils**, p. ex. votre adresse IP et l'identification de votre appareil mobile ou ordinateur, les pages visitées sur les sites et applis ING ;
- **Les données concernant vos besoins et centres d'intérêt** dont vous nous faites part, p. ex. en contactant notre centre d'appel ou en répondant à un sondage en ligne, ou en utilisant nos plateformes ou encore en répondant à des enquêtes ;
- **Les données relatives à la connaissance de nos clients entrant dans le cadre de la Due diligence des clients et** visant à prévenir tout comportement frauduleux contrevenant aux sanctions nationales ou internationales (en ce compris les sanctions américaines) et à se conformer à la réglementation en matière de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme et de fraude fiscale ;
- **Les données audiovisuelles**, p. ex., si la loi nous y autorise, les vidéos des caméras de surveillance en agence ING ou les enregistrements des appels téléphoniques ou vidéo ou des chats avec nos agences. Nous pouvons utiliser ces enregistrements pour vérifier les opérations téléphoniques, par exemple, ou à des fins de prévention de la fraude ou de formation du personnel ;
- **Vos interactions avec ING sur les médias sociaux**, tels que Meta (Facebook & Instagram), Twitter, LinkedIn et YouTube. Nous suivons les messages publics, les publications, les mentions « j'aime » et les réponses adressées à ING ou la concernant sur Internet ;

- **Informations relatives à votre localisation** lorsque vous effectuez un paiement ou lorsque vous accédez à certains produits/services, par exemple lorsque vous retirez de l'argent à un distributeur automatique.

B) Données à caractère personnel sensibles

Les données à caractère personnel sensibles sont des données à caractère personnel relatives à votre santé, votre origine ethnique, vos convictions religieuses ou vos opinions politiques, des données génétiques ou biométriques ou des données criminelles.

Nous pouvons traiter des données à caractère personnel sensibles vous concernant de la manière décrite ci-dessous à la section 3 (« Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ? ») si nous avons votre consentement explicite ou si la législation ou réglementation applicable nous contraint de le faire ou nous y autorise. Par exemple, nous pouvons traiter des données criminelles pour autant que la gestion de nos propres contentieux l'exige.

Veillez noter que si vous nous demandez d'effectuer un paiement à un parti politique, un syndicat, une institution religieuse ou une institution de soins de santé, il s'agit de données à caractère personnel sensibles. Par conséquent, ING ne traitera pas ces données à caractère personnel sensibles à d'autres fins que l'exécution de l'opération ou avec votre consentement explicite. Cependant, il est possible qu'en raison de notre obligation de nous conformer aux réglementations contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, nous devions traiter ces données, par exemple, pour vérifier l'origine des fonds, mais uniquement dans le contexte des réglementations contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

C) Données à caractère personnel des enfants

Nous ne traitons de données à caractère personnel relatives aux enfants que s'ils possèdent un produit ING ou si vous nous fournissez des informations sur vos enfants en relation avec un produit que vous acquérez. Nous veillerons à obtenir le consentement de la personne exerçant l'autorité parentale lorsqu'il est requis par la loi en vigueur.

Nous n'offrons de services de la société de l'information (par exemple, le service ING Banking) directement aux enfants de moins de 13 ans que si nous avons reçu l'autorisation de la personne exerçant l'autorité parentale.

Nous ne faisons par ailleurs pas d'actions de marketing direct à l'égard des enfants de moins de 12 ans.

3. Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ?

Par « **traitement** » nous désignons toute activité pouvant être exercée en relation avec des données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, le stockage, la modification, l'organisation, l'utilisation, la divulgation, le transfert ou la suppression de ces données conformément aux lois applicables.

Vos données à caractère personnel sont traitées uniquement sur base d'un des **fondements légaux** suivants :

- pour conclure et exécuter un contrat avec vous ;
- pour nous conformer à nos obligations légales ;
- pour servir nos intérêts légitimes. Un tel traitement des données peut être nécessaire pour maintenir de bonnes relations commerciales avec nos clients et d'autres personnes concernées. Il est aussi possible que nous procédions au traitement de vos données à caractère personnel afin de prévenir et combattre la fraude et pour préserver la sécurité de vos transactions et des opérations effectuées par ING ;
- pour protéger vos intérêts vitaux ;
- lorsque vous avez donné votre consentement. Dans ce cas, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

Nous pouvons uniquement traiter vos données à caractère personnel aux fins suivantes dans le cadre d'un des fondements légaux suivants:

A) Exécution de conventions auxquelles vous êtes partie ou la prise de mesures avant la conclusion de telles conventions.

Nous utilisons vos données à caractère personnel lorsque vous concluez une convention avec nous, ou lorsque nous devons exécuter nos obligations ou gérons un éventuel contentieux en vertu de tels accords.

Par exemple, nous utilisons les détails de votre compte lorsque vous nous demandez d'effectuer un paiement ou d'exécuter un ordre d'investissement ou pour vous fournir vos extraits de compte ou votre aperçu annuel dans ING Banking/Home'Bank. Nous utilisons également ces détails de votre compte, si nécessaire, pour bloquer des paiements, examiner et remédier à des dysfonctionnements de produits et pour résoudre des requêtes, réclamations et plaintes concernant les services demandés. Nous utilisons également vos données à caractère personnel pour vous contacter afin de vous signaler des événements, tels que des modifications des modalités contractuelles, l'expiration d'un délai/d'une condition contractuel, l'enregistrement d'une dette, ou pour vous fournir des informations concernant vos services/votre relation.

Nous nous basons sur le fondement légal de la "nécessité pour l'exécution de contrats" lorsque nous utilisons vos données à caractère personnel pour ces finalités et d'autres finalités compatibles.

B) Respect de nos obligations légales .

Nous traitons vos données à caractère personnel afin de respecter toute une série d'obligations légales et d'exigences légales, y compris les réglementations bancaires et financières, qui nous obligent à effectuer ce qui suit :

- **Contrôles d'intégrité** : lorsque nous entrons dans une relation d'affaires avec vous ou exécutons une opération, nous avons une obligation légale (notamment en raison des législations relatives à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme) de consulter les systèmes d'avertissement et les registres des incidents disponibles, ainsi que les listes de sanctions nationales et internationales) ;
- **Vérification d'identité** : lorsque nous entrons dans une relation d'affaires avec vous, nous avons une obligation légale (notamment en raison des législations relatives à la

prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme) de confirmer votre identité (contrôle « know your customer »). À cet effet, nous pouvons faire une copie de vos documents d'identité, que nous n'utiliserons qu'à des fins d'identification et de vérification. Nous pouvons également nous baser sur les contrôles effectués par d'autres institutions financières pour vérifier votre identité;

- **Contrôles en matière de crédit** : avant d'entrer dans une relation d'affaires avec vous pour l'octroi d'un crédit, nous avons une obligation légale de vérifier si vous êtes un client éligible. Nous évaluons vos informations sur le plan du risque et nous prédisons si vous pourrez respecter vos obligations financières à notre égard, conformément à la Section 6 (« Est-ce que nous prenons des décisions automatisées et pratiquons du profilage ? »). En ce qui concerne les facilités de découverts, nous avons également l'obligation légale d'évaluer votre capacité de remboursement du crédit au cours du contrat ;
- **Contrôles en matière de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme** ; nous avons une obligation légale de vérifier les activités potentielles de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.
Ceci inclut la surveillance de transactions inhabituelles et des listes de sanctions, conformément à la Section 6 (« Est-ce que nous prenons des décisions automatisées et pratiquons du profilage ? ») ;
- **Rapports réglementaires et statutaires à nos régulateurs**, conformément à la Section 4 (« Avec qui partageons-nous vos données et pour quelles raisons ? »), et demandes de données de leur part.
- **Contrôles en matière de lutte contre les délits d'initié et abus de marché** : nous surveillons les opérations des membres du personnel d'ING Belgique et des autres membres de la famille (au 1^{er} degré) dans le cadre de la législation applicable en la matière.

Nous nous basons sur le fondement légal "nécessité de respecter les obligations légales" lorsque nous utilisons vos données pour ces activités de traitement.

C) Nos intérêts légitimes

Nous traitons vos données pour une série de finalités qui sont dans nos intérêts, telles que décrites ci-dessous. Lorsque nous nous basons sur nos intérêts légitimes, nous veillons à ce que le traitement reste proportionnel et à respecter vos intérêts ainsi que vos droits et libertés fondamentaux. Si vous souhaitez plus d'informations sur le raisonnement derrière notre évaluation dans un cas spécifique, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées mentionnées dans la Section 12 (« Contact and questions »).

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principales finalités pour lesquelles nous traitons vos données à caractère personnel dans le cadre de nos intérêts légitimes :

1) Gestion des relations et marketing.

Dans la mesure où le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes que nous poursuivons (à moins que ne prévalent vos intérêts ou libertés et droits fondamentaux), nous pouvons, sans obtenir préalablement votre consentement, effectuer :

- **des traitements visant à promouvoir et proposer les produits et services les plus adaptés**, fournis par nous ou d'autres entités ING, et/ou de tels produits et services à un prix ou un taux d'intérêt (créditeur ou débiteur) différencié. Nous traiterons vos données à caractère personnel pour vous informer ou vous conseiller (not. par e-mail, courrier ou téléphone) à propos de produits et services (similaires) d'ING ainsi qu'à des fins statistiques. Bien sûr, si vous ne souhaitez pas recevoir de telles offres, vous avez le droit de vous y opposer ou de retirer votre consentement. Notre but est de mieux vous comprendre et de répondre à vos besoins changeants en vous proposant des services et/ou des prix ou taux d'intérêt adaptés à votre situation spécifique. Afin de pouvoir vous fournir des produits et services sur mesure et/ou à un prix ou taux d'intérêt différencié, nous sommes susceptibles :
 - de tenir compte de votre situation socio-démographique et financière (à l'exclusion de vos détails de paiement) ;
 - d'analyser vos préférences dans nos divers canaux de communication ;
 - d'analyser les produits et services que vous avez déjà achetés chez nous.

Nous pouvons également vous envoyer des lettres d'information afin de vous informer sur nos activités. Bien sûr, si vous ne souhaitez pas recevoir de telles lettres d'information, vous avez le droit de vous y opposer.

○ **des traitements visant l'amélioration et le développement de nos produits et services.**

Il est possible que nous vous demandions votre avis sur nos produits et services, ou que nous vous demandions votre opinion sur de nouvelles idées de produits. Nous pouvons être amenés à partager ces informations avec certains membres de notre personnel dans le but d'améliorer notre offre.

L'analyse de l'utilisation que vous faites de nos produits et services et de votre comportement vis-à-vis de ceux-ci nous aide à mieux vous comprendre et nous présente des pistes et possibilités d'amélioration. Par exemple :

- Lorsque vous ouvrez un compte, nous mesurons combien de temps cela prend avant que vous puissiez utiliser votre compte.
- Nous analysons les résultats de nos activités marketing dans le but d'évaluer leur efficacité et la pertinence de nos campagnes.
- Parfois, nous analysons vos données à caractère personnel à l'aide de processus automatisés, tels que les algorithmes, pour accélérer la décision d'octroyer ou non un prêt immobilier ou personnel. Sur base de données de paiements ou de toutes autres données bancaires, financières ou de crédit, nous pouvons ainsi prédéfinir une limite maximale en montant pour l'octroi d'un crédit afin de pouvoir répondre rapidement à toute demande de crédit de la personne concernée ;
- Nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel en analysant votre visite sur notre site web ou nos services ING Banking dans le but de les améliorer. Nous utilisons des cookies et technologies similaires pour ce faire. Pour plus d'informations, nous renvoyons à notre Politique en matière de cookies publiée sur notre site web ;
- A moins que cela ne soit pas autorisé par la loi en vigueur, cela peut inclure l'enregistrement de vos conversations avec nous, mais nous vous en informerons toujours à l'avance.

○ **des traitements relatifs à la communication**

d'informations et offres personnalisées

("marketing direct personnalisé") sur la base de données de paiements ou d'autres données personnelles sensibles similaires (soit l'utilisation de telles données à des fins de profilage dans le cadre du marketing), dans la mesure uniquement où :

- ces données sont nécessaires pour exclure les personnes d'activités de marketing qui ne sont pas considérées comme appropriées pour ces personnes, sur base de données de paiements semi-agrégées (par exemple en excluant les clients des campagnes d'assurance automobile sur base de l'absence de dépenses liées à un véhicule, ...), ou
 - ces données sont nécessaires pour prioriser des activités de marketing à l'égard des personnes concernées lorsqu'une même personne est destinataire de plusieurs campagnes de marketing en même temps (sauf s'il s'agit de promouvoir des services d'assurance), sur base d'un niveau élevé de catégorisation des données de paiements (tels que les montants totaux des revenus et dépenses, les montants totaux des dépenses en matière de transport, aux supermarchés...);
- **des traitements, sur base de données de paiements ou de toutes autres données bancaires, financières ou de crédit, pour vous fournir des informations sur votre situation financière (revenus et/ou dépenses) passée** (par exemple, en communiquant un aperçu des montants des dépenses par catégorie : dépenses de transport, aux supermarchés,...) ;
- **des traitements, sur la base de données de paiement ou de toutes autres données bancaires, financières ou de crédit, pour évaluer à l'avance si vous êtes éligible à certains produits et services** et, le cas échéant, pour vous donner la possibilité d'y souscrire. Par exemple, nous pouvons examiner votre comportement en matière de paiement et votre historique de crédit lorsque vous demandez un prêt ou un crédit hypothécaire. Nous pouvons de même examiner vos données de paiement pour vous indiquer les transactions pouvant bénéficier des services ING OneView ou ING A Venir ;
- **des traitements, sur la base de données de paiement ou de toutes autres données bancaires, financières ou de crédit, pour assurer le suivi de vos crédits.** Nous utilisons et analysons les données relatives à vos

antécédents de crédit et votre comportement en matière de paiement (en ce compris les données consultables auprès des Centrales des crédits de la Banque nationale de Belgique) pour, par exemple, évaluer votre capacité à rembourser un crédit, et ce aussi bien lors de conclusion du contrat de crédit qu'en cours de contrat et, le cas échéant, vous contacter et/ou prendre des mesures appropriées.

2) Exécution des processus opérationnels, gestion interne, statistiques et rapports de gestion.

Nous procédons au traitement de vos données pour garantir l'efficacité et la performance de nos rapports de gestion, de nos statistiques et de la mise en œuvre de nos processus opérationnels internes.

Nous procédons au traitement de vos données dans le cadre de nos opérations et processus internes et pour assister notre direction dans la prise de meilleures décisions – fondées sur les données – relatives à nos activités et services. Nous choisirons toujours des données agrégées à cet effet si nous le pouvons, ce qui signifie que seules des informations sur des groupes de clients seront traitées (c'est-à-dire des informations qui ne permettent pas de vous identifier personnellement). Cela comprend :

- l'analyse de notre position sur le marché dans différents segments ;
- l'analyse des coûts et pertes ;
- la formation de notre personnel, par exemple en analysant des conversations téléphoniques enregistrées dans nos centres d'appel afin d'améliorer notre scénario téléphonique ;
- l'automatisation de nos processus tels que le test des applications, le remplissage automatique du traitement des plaintes, etc. ;
- la gestion des litiges et des plaintes.

3) Sécurité et sûreté.

Nous avons le devoir de protéger vos données à caractère personnel et d'empêcher, de détecter et de gérer toute violation de vos données. En outre, nous ne voulons pas seulement vous protéger contre la fraude et la cybercriminalité, nous avons également le devoir d'assurer la sécurité et l'intégrité d'ING et du système financier dans son ensemble.

Par exemple :

- Nous pourrions procéder au traitement de vos données afin de protéger vos actifs contre les activités frauduleuses en ligne,

par exemple, en cas de piratage et d'usurpation de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. A cet égard, nous traitons notamment des données comportementales (liées à votre utilisation d'une souris, d'un clavier,...) ;

- Il est possible que nous utilisions certaines informations vous concernant (p. ex. nom, numéro de compte, âge, nationalité, adresse IP, etc.) à des fins de profilage pour détecter les activités frauduleuses et leurs auteurs ;
- En tant qu'entité du Groupe ING, nous faisons application des listes de sanctions administratives américaines, en particulier celles de l' OFAC (« Office of Foreign Assets Control » du département du Trésor des États-Unis) autant pour l'entrée en relation que pour l'exécution d'opérations ;
- Nous pourrions utiliser vos données à caractère personnel pour vous avertir en cas de détection d'activités suspectes sur votre compte, par exemple lorsque votre carte bancaire est utilisée dans un lieu inhabituel.

D) Protection de vos intérêts vitaux.

Nous traitons vos données à caractère personnel lorsque cela est nécessaire à la sauvegarde de vos intérêts vitaux ou de ceux d'une autre personne physique. Par exemple, pour des raisons d'urgence médicale vous concernant. Lorsque cela est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux d'une autre personne physique, nous ne traiterons vos données à caractère personnel que si nous ne sommes pas en mesure de fonder le traitement sur l'une des autres finalités mentionnées.

E) Respect de votre choix si nous demandons votre consentement pour le traitement de données à caractère personnel spécifiques.

Pour certains types de traitement de données à caractère personnel, nous vous fournirons des informations spécifiques concernant le traitement et demanderons votre consentement préalable avant de traiter vos données à caractère personnel. Cela peut comprendre les activités suivantes :

- activités promotionnelles où nous vous informons à propos de produits et services fournis par des partenaires d'ING (par

exemple, ceux de nos partenaires d'ING +Deals) ;

- activités de marketing personnalisé fondées sur le profilage effectué sur base de l'analyse de vos données de paiement. Avec votre consentement, nous pouvons vous envoyer des lettres, des e-mails ou des SMS vous proposant des produits ou des services basés sur votre profil personnel (selon les données de paiement) ou encore des offres personnalisées lorsque vous vous connectez à notre site web ou nos apps mobiles ;
- activités promotionnelles sur Internet où nous vous informons à propos de produits et services sur la base de votre comportement en ligne. Nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel lors de l'analyse de vos visites sur nos sites web dans le but de les améliorer. À cet effet, nous utilisons des cookies et des technologies similaires. Pour de plus amples informations, nous vous renvoyons à notre Politique en matière de cookies publiée sur notre site web.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment comme expliqué ci-dessous.

4. Avec qui partageons-nous vos données et pour quelles raisons ?

Dans certaines situations, nous devons fournir vos données à caractère personnel à d'autres parties impliquées dans la prestation de nos services. Cela peut comprendre des transferts de données au sein du Groupe ING ou à des tiers.

A) Au sein du Groupe ING

ING Belgique fait partie du Groupe ING qui fournit des services bancaires, financiers, d'assurances ou autres dans plus de 40 pays. Pour de plus amples informations à propos du Groupe ING, veuillez consulter www.ing.com. Le Groupe ING s'engage à respecter votre vie privée.

Sans préjudice des dispositions légales d'ordre public, vos données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres sociétés du groupe ING établies dans l'Union européenne, qui mènent des activités bancaires, d'assurance, et/ou autres activités (liste disponible sur demande) à des fins de gestion client centralisée, de marketing (sauf publicité par e-mail et sauf opposition, sur demande

et à titre gratuit, par la personne concernée, pour le marketing direct), vision globale du client, prestation de leurs services (le cas échéant), et contrôle de la régularité des transactions (y compris la prévention des irrégularités).

ING Belgique peut partager vos données à caractère personnel avec sa société mère ING Bank N.V. (Bijlmerdreef 106, 1102 CT Amsterdam, Pays-Bas), afin de garantir que le Groupe ING soit à même de :

- respecter toute obligation de rapports réglementaires et statutaires et toute demande de données requises par les régulateurs européens du Groupe ING, en ce compris l'Autorité bancaire européenne (ABE), la Banque centrale européenne (BCE) et le Conseil de stabilité financière (CSF). Sauf si les données sont spécifiquement demandées à un niveau individuel par un régulateur, nous veillerons toujours à ce que les données à caractère personnel soient agrégées, ce qui signifie que seules des informations sur des groupes de clients seront partagées avec les régulateurs du Groupe ING et que celles-ci ne pourront plus être reliées à vous ;
- développer (également pour ING Belgique) des modèles de crédit internes. En vertu des règles bancaires de l'UE, le Groupe ING a l'obligation de développer ces modèles de crédit pour être capable de calculer tout risque de contrepartie. Ces modèles permettent de déterminer nos risques ainsi que la réserve financière que nous sommes tenus de conserver lorsque nous vous fournissons des services financiers ;
- développer (également pour ING Belgique) des modèles know your customer (KYC). Afin de protéger le Groupe ING contre l'implication dans des crimes économiques et financiers, des modèles KYC sont développés au niveau du Groupe ING afin d'examiner les clients et les transactions pour détecter les activités criminelles potentielles ou actuelles. Ces modèles KYC intègrent les exigences légales découlant des Directives et Règlements de l'UE en matière de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, des directives du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire (CBCB) ainsi que des lois et règles en matière de sanctions de l'UE, des États-Unis et des Nations unies.

ING Belgique continue également à s'efforcer de rendre ses procédures quotidiennes plus efficaces et efficientes dès lors qu'il est de notre intérêt légitime de vous offrir le meilleur service possible à des prix compétitifs. Dans ce cadre, ING Belgique partagera vos données à caractère personnel avec le Groupe

ING et d'autres entités ING pour centraliser certaines opérations, et ce afin de réaliser des économies d'échelle.

Par exemple :

- Pour des raisons d'efficacité, certaines activités opérationnelles et administratives relatives aux conventions que nous concluons avec nos clients, à la gestion de nos clients (en ce compris le contrôle de la fraude/KYC) ou au traitement des transactions sont centralisées dans des centres de traitement appelés ING Business Shared Services (IBSS) situés dans des pays tels qu'en Slovaquie, en Pologne, en Roumanie, au Sri Lanka et aux Philippines. Ces entités IBSS traiteront vos données pour le compte d'ING Belgique ;
- Le développement de modèles principalement liés à l'amélioration des processus clients tels que l'optimisation de la gestion des comptes et la gestion des produits dans les canaux des clients. Pour des raisons d'efficacité, ces modèles sont principalement développés par notre département Analytics au niveau du Groupe ING. Vos données à caractère personnel seront pseudonymisées avant d'être transférées à cette fin.
- Nous pouvons utiliser des systèmes de stockage centralisés pour traiter les données en un point central au sein d'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 centralisés sont exploités par ING ou par des tiers, tels que Microsoft, et peuvent être situés en dehors de l'UE. En tout état de cause, ING veillera toujours à ce que des mesures adéquates soient mises en place pour protéger vos données à caractère personnel.

Veillez noter qu'ING Belgique restera responsable de garantir que le traitement de vos données à caractère personnel – y compris le traitement par d'autres entités ING pour notre compte comme expliqué ci-dessus – est conforme aux réglementations applicables en matière de protection des données. Au sein du Groupe ING, des exigences strictes ont été incluses dans des politiques internes et des accords contractuels ont été conclus pour garantir que vos données à caractère personnel seront seulement traitées pour une finalité spécifique sur une base légale appropriée (en tenant compte de l'effet qu'un tel traitement peut avoir sur vous) et que des mesures techniques et organisationnelles adéquates ont été mises en œuvre pour protéger vos droits. Nous resterons

également responsables de gérer toute demande que vous pourriez avoir à propos de vos droits en matière de protection des données à caractère personnel comme décrit ci-dessous.

B) Avec des tiers

Nous partageons également vos données à caractère personnel avec les catégories suivantes de tiers :

1) Autorités gouvernementales, organismes de surveillance et autorités judiciaires

Nous sommes obligés par la loi (pour respecter nos obligations réglementaires) ou il nous est nécessaire (pour assurer notre défense) de divulguer des données à caractère personnel aux autorités gouvernementales, de surveillance et judiciaires compétentes, notamment :

- **Les autorités publiques, régulateurs et organismes de surveillance** tels que la Banque Centrale Européenne (BCE), la Banque nationale de Belgique (BNB), l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) et le Service public fédéral Économie en Belgique ;
- **Les autorités fiscales** (y compris dans le cadre de la Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), de la Common Reporting Standard (CRS) ou de la Loi portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers) qui peuvent exiger que nous rapportions les actifs des clients ou d'autres données à caractère personnel telles que votre nom, vos coordonnées et d'autres informations concernant votre organisation. À cette fin, nous pourrions procéder au traitement de vos données d'identification telles que votre numéro de sécurité sociale, votre identifiant fiscal ou tout autre identifiant national conformément à la législation applicable ;
- **Les autorités judiciaires/d'investigation** comme la police, le parquet, les cours et les organismes d'arbitrage/de médiation (y compris à leur demande expresse et légale).

2) Autres institutions et entités financières

Pour procéder à certains services de paiement et de retrait, nous partageons vos données à caractère personnel avec une autre banque ou une entité financière spécialisée. Nous partageons également vos données à caractère personnel avec les spécialistes du secteur financier dont nous utilisons

les services financiers, par exemple dans les cas suivants :

- échange de messages sécurisés sur les transactions financières comme via Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) ;
- opérations de crédit et paiements internationaux, y compris Mastercard et VISA, le cas échéant ;
- traitement des transactions électroniques internationales ;
- règlement des opérations sur titres et de paiement nationales et internationales ;
- services d'information sur les comptes : si vous demandez spécifiquement à un fournisseur de services d'information sur les comptes de récupérer des informations relatives à votre compte en votre nom à l'égard de vos comptes auprès d'ING, nous avons l'obligation de partager les données nécessaires relatives aux transactions avec ces fournisseurs si vous avez donné votre consentement à cet effet ;
- services d'initiation de paiements : si vous demandez spécifiquement à un fournisseur de services d'initiation de paiements d'effectuer des paiements à partir de vos comptes ING en votre nom, nous avons l'obligation de partager l'accès à vos comptes avec ces fournisseurs si vous avez donné votre consentement ;
- autres organismes financiers, notamment fonds de retraite, courtiers en valeurs mobilières, dépositaires, gestionnaires de fonds et prestataires de services de portefeuille.

Nous transmettons également des données aux partenaires commerciaux dont nous vendons les produits financiers, comme les assureurs.

3) Prestataires de services et autres tiers

Lorsque nous faisons appel à d'autres prestataires de services ou d'autres tiers pour mener à bien certaines opérations dans le cours normal de nos activités, nous pouvons être amenés à leur transmettre les données à caractère personnel nécessaires à une tâche particulière. Nous sélectionnons soigneusement ces entreprises et convenons clairement avec elles de la manière dont elles doivent traiter vos données à caractère personnel. Nous restons responsables de vos données à caractère personnel. Ces prestataires de services nous assistent dans des activités telles que :

- conception, développement et maintenance d'outils et d'applications sur internet ;
- fourniture de services d'application ou d'infrastructure (tels que des services cloud) par des prestataires de services informatiques ;
- activités et événements marketing, gestion de la communication avec les clients (en ce compris les enquêtes de satisfaction des clients) ;
- préparation de rapports et statistiques, impression de documents et conception de produits ;
- placement de publicités sur les applications, sites internet et réseaux sociaux ;
- services juridiques, audits ou autres services spéciaux fournis par des avocats, notaires, fiduciaires, commissaires aux comptes ou autres conseillers professionnels ;
- identification, investigation ou prévention par des entreprises spécialisées de fraudes ou autres fautes ;
- exécution de services spécialisés, tels que le service de courrier postal ou l'archivage de dossiers physiques, par des entrepreneurs ou des prestataires de services externes ;
- réalisation de montages de titrisation (p.ex. fiduciaires, investisseurs et conseillers).

4) Intermédiaires et partenaires commerciaux indépendants

Il est possible que nous transmettions vos données à caractère personnel à des intermédiaires (agents ou courtiers) ou partenaires commerciaux indépendants qui agissent en notre nom ou qui offrent de concert avec nous des produits et services, comme des assurances. Ceux-ci sont inscrits conformément à la législation en vigueur et exercent leurs activités sous le contrôle des autorités compétentes.

5) Chercheurs

Nous procédons sans cesse à de nouvelles analyses pour vous aider à garder une longueur d'avance dans votre vie personnelle et professionnelle. À cette fin, nous transmettons des données à caractère personnel (lorsque nous y sommes légalement autorisés) à certains partenaires tels que des universités et d'autres institutions de recherche indépendantes, qui les utilisent dans le cadre de leurs recherches et leurs innovations. Les partenaires que nous sollicitons doivent satisfaire aux mêmes exigences strictes que les employés d'ING. Dans la mesure du possible, les données à caractère personnel sont transmises sous forme agrégée pour

assurer que les résultats des recherches soient anonymes.

Une liste de nos principaux destinataires et sources de vos données (y compris un aperçu des principaux prestataires de services tiers qui recevront vos données à caractère personnel) est reprise sous la Section 13 (« Supplément à la Déclaration d'ING Belgique SA: principaux destinataires et sources de vos données ») de la présente Déclaration.

5. Sous quelles conditions transférons-nous des données à caractère personnel en dehors de l'EEE ?

Chaque fois que nous partageons vos données à caractère personnel (si les législations en matière de protection des données de l'UE s'appliquent) avec des tiers situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) qui n'offrent pas un niveau de protection des données adéquat, nous veillons à ce que les mesures de protection nécessaires soient en place pour garantir que vos données à caractère personnel sont suffisamment protégées.

À cette fin, nous nous appuyons entre autres sur les "outils de transfert" suivants :

- **Clauses types de l'UE** ou Clauses contractuelles types ; il s'agit de clauses contractuelles convenues avec tout prestataire de services externe établi dans un pays non adéquat pour garantir que ce prestataire ait une obligation contractuelle de fournir un niveau adéquat de protection des données.
- **Règles d'entreprise contraignantes** ; pour les transferts de données à caractère personnel au sein du Groupe ING, nous pourrions également compter sur les politiques internes du Groupe contraignantes (les Règles d'entreprise contraignantes) pour garantir que les entités ING établies dans un pays non adéquat respectent un niveau adéquat de protection des données lors du traitement de données à caractère personnel conformément à la Section 4 (« Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel et pour quelles raisons ? »).

ING peut également se baser, entre autres, sur :

- le respect du Data Privacy Framework EU-US (Cadre de protection des données UE-États-Unis) ;
- la conclusion ou l'exécution d'un contrat, ou d'une opération avec vous ou d'une opération avec un tiers en votre faveur ;

- le respect des obligations résultant des lois et réglementations locales applicables ;
- la nécessité de procéder au transfert de données pour des motifs d'intérêt public ;
- le respect des traités internationaux.

En outre, nous évaluerons au cas par cas si des mesures de protection organisationnelles, techniques (comme le cryptage) et/ou contractuelles doivent être mises en œuvre afin de garantir que vos données à caractère personnel bénéficient d'une protection adéquate, en tenant compte du cadre juridique du pays où est établi l'importateur de données.

6. Est-ce que nous prenons des décisions automatisées et pratiquons du profilage ?

Par décisions automatisées, nous entendons que nous prenons des décisions par des moyens technologiques sans intervention humaine significative. Le profilage implique le traitement automatisé de données à caractère personnel en vue d'évaluer ou de prévoir des aspects personnels tels que la situation économique, la fiabilité ou le comportement plausible d'une personne.

Étant donné qu'ING Belgique sert un vaste groupe de clients, elle utilise des décisions automatisées et le profilage. Par exemple :

- **Évaluation du risque de crédit**

Lorsque vous demandez un prêt, un crédit ou une carte de crédit, nous créons un profil afin d'évaluer si vous pouvez respecter vos obligations financières vis-à-vis de nous et de garantir que nous ne proposons pas des prêts, crédits ou cartes de crédit qui ne vous conviennent pas. Nous évaluons le risque lié à un contrat avec vous via une méthode appelée "credit scoring" (évaluation des risques de crédit). Votre score de risque de crédit est calculé sur la base d'une décision automatisée. Vous devez atteindre un score minimum prédéfini pour garantir un risque acceptable pour vous et pour nous.

Le score de risque de crédit est essentiellement calculé sur votre situation financière. Sur la base des données à caractère personnel que vous avez fournies dans le processus de credit scoring, nous consultons les registres de (d'évaluation de) crédit externes (y compris la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique) pour obtenir des informations financières pertinentes. Si vous avez déjà ou avez eu une relation avec nous par le passé, nous combinons les informations financières

(externes) avec votre historique interne de paiement. Si vous n'obtenez pas le score minimum, le credit scoring automatisé entraînera un refus de votre demande. Dans ce cas, nous ne concluons pas un accord avec vous car nous considérons que les risques sont trop élevés pour vous et pour nous. Vous avez le droit de contester de telles décisions automatisées. Nous renvoyons à la Section 7 pour savoir comment faire ceci.

- **Prévention de la fraude, du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.**

Nous avons l'obligation ou nous avons besoin d'examiner les clients et les transactions pour détecter les activités criminelles potentielles ou actuelles. Par conséquent, nous prêtons une attention particulière aux transactions inhabituelles et aux transactions qui, par leur nature, entraînent un risque relativement élevé de fraude, blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme. À cet effet, nous créons et mettons à jour votre profil de risque. Si nous soupçonnons une transaction d'être liée à des activités de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, nous avons l'obligation d'en faire part aux autorités.

Des exemples de facteurs que nous prenons en compte et qui peuvent indiquer un risque accru de fraude ou de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme sont :

- les changements dans le comportement de dépense et de paiement normal d'une personne, comme des montants anormalement élevés transférés ou débités ;
- les paiements vers ou de pays, commerces ou adresses suspects ;
- deux paiements avec code PIN effectués par une seule personne dans deux endroits distincts très éloignés au même moment ;
- la présence sur un registre de référence interne. Ce registre d'ING est une liste qui inclut des personnes et des institutions qui ont commis des fraudes ou qui pose un autre risque au secteur financier, et avec lesquelles nous ne voulons plus avoir de relation. Elles comportent un risque pour ING, son personnel et/ou ses clients. Seuls certains employés de départements spécifiques d'ING peuvent accéder aux détails des fichiers selon le principe du "besoin d'en connaître" ;
- la présence sur une liste publique de sanctions, nationale ou internationale.

7. Quels sont vos droits et comment les respectons-nous ?

Si vos données à caractère personnel sont traitées, vous avez des droits en matière de protection des données à caractère personnel.

Si vous avez des questions à propos des droits qui s'appliquent à vous, veuillez prendre contact avec nous à l'adresse e-mail indiquée à la Section 12 (« Contact et questions »).

Concrètement, vos droits sont les suivants :

A) Droit d'accès à l'information

Vous bénéficiez d'un droit de regard sur les données à caractère personnel qu'ING traite à votre sujet.

B) Droit de rectification

Si vos données à caractère personnel sont inexactes, vous êtes en droit de nous demander de les rectifier. Si nous les avons transmises à un tiers et que ces données sont ensuite rectifiées, nous lui ferons part de leur rectification en conséquence.

C) Droit de s'opposer au traitement

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel par ING pour la poursuite de ses intérêts légitimes propres, si vous disposez d'une raison valable. Nous prendrons en compte votre opposition et déterminerons si le traitement de vos données à caractère personnel a de quelconques effets préjudiciables sur vous qui nous obligeraient à cesser tout traitement de vos données à caractère personnel.

Vous ne pouvez cependant pas vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel si

- un tel traitement est légalement requis ; ou
- celui-ci est nécessaire à la conclusion et à l'exécution d'un contrat passé avec vous.

Vous pouvez également vous opposer à l'envoi de nos messages commerciaux (personnalisés) (e.a. par e-mail, courrier ou téléphone) ou à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins statistiques. Lorsque vous devenez client d'ING, il est possible également que nous vous demandions si vous souhaitez recevoir des offres ou informations commerciales personnalisées sur la base de vos paiements et autres données similaires. Si vous changez d'avis par la suite, vous pouvez choisir de retirer votre consentement à la réception de ces messages.

Vous pouvez choisir de vous désinscrire de la réception de ces messages commerciaux (personnalisés), entre autres en :

- cliquant sur le lien « se désinscrire » situé en bas de tous les e-mails de nature commerciale ;
- adaptant vos paramètres de protection des données à caractère personnel au sein de votre ING Home'Bank/Business'Bank ou ING Banking;
- remplissant notre formulaire de contact sur www.ing.be ;
- téléphonant au +32.2.464.60.04 ;
- visitant www.robinsonlist.be/index.html et www.dncm.be (FR) et en vous inscrivant sur la liste Robinson et sur la liste « Ne m'appellez plus ».

Toutefois, même si vous refusez la réception d'offres (personnalisées), nous vous alerterons de toute activité inhabituelle sur votre compte, notamment :

- si votre carte de crédit ou de débit est bloquée ;
- si une opération est sollicitée à un endroit inhabituel.

D) Droit de ne pas être soumis à des décisions automatisées

Vous avez le droit de ne pas être soumis à des décisions fondées sur un traitement automatisé utilisant vos données à caractère personnel et vous affectant juridiquement ou de manière significative. Dans pareil cas, vous pouvez demander l'intervention d'une personne pour la prise de décision.

Certaines de nos décisions peuvent cependant être fondées sur des systèmes automatisés quand vous nous avez donné votre consentement explicite ou, dans les cas où ces décisions sont nécessaires pour conclure ou exécuter un contrat avec vous (par exemple, eu égard au credit scoring expliqué plus haut). Dans ces deux cas, une fois que la décision automatique a été prise, vous pouvez demander une intervention humaine pour contester la décision qui en résulte (par exemple, le refus automatique d'une demande de crédit en ligne sur la base du credit scoring).

Vous ne pourrez cependant pas vous opposer, ni contester, les décisions automatisées si celles-ci ont été prises pour des raisons légales.

E) Droit de limiter le traitement

Vous avez le droit de nous demander de limiter l'utilisation de vos données à caractère personnel si :

- vous estimez que les données à caractère personnel sont inexactes ;
- vous estimez que nous traitons vos données à caractère personnel de manière illicite ;
- nous n'avons plus besoin de vos données à caractère personnel, mais que vous souhaitez que nous les conservions afin que vous puissiez exercer vos droits en justice ;
- vous vous êtes opposés au traitement de vos données à caractère personnel pour la poursuite de nos intérêts légitimes.

F) Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de nous demander le transfert de vos données à caractère personnel, soit directement à vous, soit à une autre société. Ce droit s'applique aux données à caractère personnel que vous nous avez fournies directement et que nous traitons par des procédés automatisés, soit avec votre consentement, soit sur la base d'un contrat passé avec vous. Lorsque cela est techniquement possible et conformément à la loi applicable, nous assurerons le transfert de vos données à caractère personnel à une autre société.

G) Droit à l'oubli

Vous avez le droit de nous demander d'effacer vos données à caractère personnel. Néanmoins, ING est parfois légalement tenue de conserver vos données à caractère personnel. Votre droit à l'oubli n'est applicable que si :

- nous n'avons plus besoin de vos données au regard des finalités initiales ;
- vous retirez votre consentement à ce que nous traitions vos données ;
- vous vous opposez à ce que nous traitions vos données à caractère personnel pour nos intérêts légitimes ou pour vous envoyer des messages commerciaux personnalisés ;
- ING traite vos données à caractère personnel de façon illicite ;
- une loi locale exige qu'ING efface vos données à caractère personnel.

H) Droit de réclamation

Si, en tant que client ou représentant d'un client, vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous répondons à vos préoccupations, vous avez le droit de nous adresser une réclamation. Si notre réponse à celle-ci ne vous satisfait pas non plus, vous pouvez

saisir le Délégué à la protection des données (aussi appelé, Data Protection Officer ou DPD) d'ING Belgique. Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'Autorité belge de protection des données :

Rue de la presse 35, 1000 Bruxelles.
(site web : www.autoriteprotectiondonnees.be).

I) Droit de retirer votre consentement

Si vous nous avez donné votre consentement pour un traitement spécifique de vos données à caractère personnel selon les termes de la Section 3 (« Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ? »), vous pouvez à tout moment retirer votre consentement. À partir de ce moment, nous ne sommes plus autorisés à traiter vos données à caractère personnel. Veuillez noter que ce retrait n'affectera pas la légitimité du traitement basé sur votre consentement avant son retrait.

J) Exercer vos droits

Si vous souhaitez exercer vos droits ou déposer une réclamation, veuillez nous contacter aux coordonnées ci-dessous en ce qui concerne ING Belgique. Pour les autres entités ING établies dans d'autres pays, veuillez consulter la liste des coordonnées figurant à la fin de la présente Déclaration.

Si vous souhaitez exercer vos droits, vous avez la possibilité d'accéder et de modifier certaines de vos données à caractère personnel en vous connectant à votre session Home'Bank/Business'Bank ou ING Banking.

Pour en savoir plus sur les politiques d'ING en matière de protection des données et sur notre utilisation des données à caractère personnel, contactez-nous en premier lieu via nos canaux habituels:

- en vous connectant à nos canaux à distance sécurisés d'ING (le chat est à votre disposition via Home'Bank, Business'Bank ou l'app ING Banking), et en nous envoyant un message avec la référence "Privacy",
- en prenant contact avec votre chargé de relation, votre personal banker ou private banker,
- en prenant rendez-vous dans votre agence la plus proche via le formulaire de contact suivant, ou
- en nous appelant au +32.2.464.60.04,

En cas de demande d'exercice de vos droits et de désaccord ou de plainte concernant le traitement de

vos données à caractère personnel, vous pouvez aussi nous faire parvenir votre demande avec une copie de votre carte d'identité ou avec comme référence « Privacy » par:

- e-mail à plaintes@ing.be, ou
- courrier à ING Customer Care Center, Cours Saint-Michel 60, 1040 Bruxelles.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre plainte par nos services ou si vous souhaitez recevoir davantage d'informations au sujet de cette Déclaration, vous pouvez soumettre une demande écrite au Délégué à la protection des données / Data Protection Officer d'ING via :

- e-mail à ing-be-PrivacyOffice@ing.com, ou
- courrier à ING Privacy Office, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles

Si vous souhaitez encore davantage d'informations ou si vous n'êtes pas encore satisfait avec notre réaction, vous avez la possibilité de vous renseigner et le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données (e.a. via le site web : www.autoriteprotectiondonnees.be).

En cas d'exercice de votre droit, plus votre demande sera précise, plus nous serons en mesure de vous aider. Nous pourrions par ailleurs être amenés à vous demander une copie de votre pièce d'identité ou des informations supplémentaires nous permettant de vérifier votre identité ou, par exemple, nous pourrions vous demander de vous rendre dans une agence ING afin de pouvoir vous identifier correctement. Si la loi nous y autorise, nous pouvons enfin facturer des frais raisonnables pour le traitement de votre demande.

Nous ferons notre possible pour répondre à votre demande dans les plus brefs délais. En fonction de votre localisation, le temps de réponse peut toutefois varier. Dans tous les cas, le traitement de votre demande ne devrait pas être supérieur à 1 mois. Si nous avons besoin de plus de temps pour accéder à votre demande, nous vous en informerons immédiatement et vous communiquerons la raison de ce délai supplémentaire.

Dans certains cas prévus par la loi, il est possible que nous refusions votre demande. Si la loi nous y autorise, nous vous informerons en temps utile du motif de notre refus.

8. Avez-vous une obligation de nous fournir vos données à caractère personnel ?

Dans certains cas, nous sommes légalement tenus de collecter des données à caractère personnel ou la collecte de vos données à caractère personnel s'avère nécessaire, car sans elles, il est possible que nous ne puissions vous fournir certains services ou produits. Nous nous engageons à collecter uniquement les données à caractère personnel strictement nécessaires à cet effet. Tout défaut de communiquer les données à caractère personnel nécessaires peut entraîner des retards ou un refus de fourniture de certains produits et services, par exemple des prêts ou des investissements.

9. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous ne conservons pas vos données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire au regard des finalités (exposées à la Section 3 (« Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ? »)) pour lesquelles nous les avons traitées. Par conséquent, les périodes de conservation peuvent varier selon les circonstances. Lors de l'évaluation de la durée de conservation de vos données à caractère personnel, 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). Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat peuvent également être conservées en tant que preuve en cas de litige.

Dans la plupart des cas, la durée de conservation sera de 10 ans après la fin de notre contrat (concernant votre compte bancaire) ou de la relation commerciale avec vous ou même jusqu'à 30 ans dans le cas de données relatives à votre prêt hypothécaire. Nous employons parfois des périodes de conservation différentes. Par exemple, si l'autorité de surveillance exige que nous conservions certaines données à caractère personnel plus longtemps ou si vous avez déposé une plainte pour laquelle il est nécessaire de conserver les données à caractère personnel sous-jacentes pendant une période plus longue. D'autres données, telles que les données collectées par le biais de caméras de surveillance, sont conservées moins longtemps comme la loi l'exige.

Par ailleurs, pour les besoins d'établissement des modèles en matière de risque de crédit, les données relatives aux contrats de crédit sont conservées pour une période d'au moins 20 ans et (en particulier pour

les données relatives aux crédits hypothécaires) de maximum 30 ans après la fin de ces contrats. Toutefois, vos données sont dans la mesure du possible pseudonymisées ou anonymisées.

Lorsque vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires comme dans les cas susmentionnés, nous les supprimons ou nous les rendons anonymes et nous en disposons conformément aux lois et règlements applicables.

10. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la disponibilité, la confidentialité et l'intégrité de vos données à caractère personnel et la manière dont elles sont traitées. Ces mesures comprennent des contrôles d'accès et un système de sécurité informatique de pointe, un contrôle de la sécurité, une séparation des tâches. Nous appliquons un cadre interne de politiques et de normes minimales à travers l'ensemble de nos activités pour garantir la sécurité de vos données à caractère personnel. Ces politiques et normes sont révisées périodiquement de façon à ce qu'elles tiennent compte des dernières réglementations et évolutions du marché.

En outre, les employés d'ING sont soumis à une obligation de confidentialité et ne sont pas autorisés à divulguer de manière illicite ou inutile vos données à caractère personnel. Afin de nous aider à assurer la protection de vos données à caractère personnel, nous vous recommandons de contacter ING si vous soupçonnez que vos données à caractère personnel peuvent avoir été compromises.

11. Modification de la présente Déclaration

Nous nous réservons le droit de modifier la présente Déclaration pour rester en conformité avec les évolutions de la loi et/ou pour refléter les traitements de données à caractère personnel effectués par ING. Cette version a été créée et publiée fin avril 2024 et entre en vigueur le 1^{er} juillet 2024. La version la plus récente est disponible sur [ING.be](https://www.ing.be).

12. Contact et questions

Pour en savoir plus sur la manière dont nous protégeons et utilisons vos données à caractère personnel ou pour toute information supplémentaire, vous pouvez également consulter l'Article 5 (Discretion professionnelle) et l'Article 6 (Protection des données à caractère personnel) du Règlement général des Opérations d'ING Belgique ou les dispositions spécifiques relatives à la protection des données à caractère personnel figurant dans vos contrats avec ING Belgique ou dans les conditions particulières d'ING Belgique, disponibles dans les agences ING et sur www.ing.be.

Pour toute autre question, n'hésitez pas à prendre contact avec le Délégué à la protection des données d'ING Belgique (ing-be-PrivacyOffice@ing.com ou ING Privacy Office, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles).

13. Supplément à la Déclaration d'ING Belgique SA: principaux destinataires et sources de vos données

A) PRINCIPAUX DESTINATAIRES

Vos données sont traitées par ING Belgique de manière confidentielle.

Elles ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que ceux mentionnés sous la Section 4 de la présente Déclaration (« Avec qui partageons-nous vos données et pour quelles raisons ? »).

Une liste de nos principaux destinataires de vos données est reprise ci-après :

Personnes désignées par vous

Ces personnes sont par exemple :

- les bénéficiaires de vos opérations de paiement,
- les membres de votre famille,
- les organismes agissant à votre demande comme Ombudsfm, un assureur,....

Intermédiaires et partenaires commerciaux indépendants

Il s'agit principalement des agents indépendants et courtiers offrant les produits ou services d'ING Belgique.

Autorités compétentes

Les principales autorités compétentes qui reçoivent des données sont les suivantes :

- Communications à des **autorités judiciaires ou administratives** (en ce compris les autorités fiscales, l'Autorité de protection des données,...), en Belgique ou à l'étranger, en ce compris un organisme de contrôle de l'activité bancaire et financière (en particulier, la Banque Nationale de Belgique ou l'Autorité des Services et Marchés Financiers («FSMA»)), ou un service de médiation extrajudiciaire (en particulier, Ombudsfm) ou une association de défense des intérêts de personnes ou d'une cause déterminées,
- Communications légales au **point de contact central** de la Banque Nationale de Belgique (BNB),

- Communications légales à la **centrale des crédits** aux particuliers et au Registre des crédits aux entreprises de la BNB,
- Communications à la **Chambre du service bancaire de base**, au sein du SPF Economie, chargée de désigner un prestataire du service bancaire de base dans le cadre du service bancaire de base pour les entreprises,
- Communications aux autorités ou organismes publics dans le cadre de la lutte contre la fraude, ING se limitant à confirmer qu'une personne est ou non titulaire d'un numéro de compte, les coordonnées de la personne ou les numéros de comptes associés étant communiqués par l'autorité ou organisme public concerné, notamment :
 - Office national des Pensions
 - Office national de sécurité sociale
 - SPF Sécurité Sociale
 - SPF Finances
 - Office national des Vacances annuelles (ONVA)
 - Agence fédérale des risques professionnels
 - Fonds Social et de Garantie Horeca
 - Famiris, Fons et Famiwal
 - Ministère de la Communauté germanophone, Département Familles et Affaires sociales
 - Kind & Gezin
 - Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles (Aviq)
 - Iriscare (THAB)

Spécialistes du secteur financier et autres prestataires de service

Nous faisons également appel à diverses sociétés dont l'intervention est nécessaire ou utile pour réaliser l'une des finalités poursuivies par nous, ces sociétés, agissant en principe comme sous-traitants d'ING Belgique (et/ou, le cas échéant, comme responsables du traitement, conjoints ou non) et étant :

- soit des spécialistes du secteur financier ;
- soit d'autres prestataires de services.

a) Spécialistes du secteur financier

Les principaux spécialistes du secteur financier qui ont aussi une obligation légale d'utiliser les données personnelles avec soin sont :

- **SWIFT SC** (établie en Belgique) pour l'échange de messages dans le cadre de transactions financières sécurisées dont les données sont

conservées aux États-Unis et y sont soumises à la législation américaine,

- **MasterCard Europe SRL** (établie en Belgique) et **VISA Europe Limited** (établie au Royaume-Uni) pour les paiements et les transactions de crédit dans le monde entier,
- **Card Stop** (service de Worldline) pour bloquer votre carte de débit ou de crédit (ING Card comprise),
- **EquensWorldline SE** (établie aux Pays-Bas) pour les transactions de crédit mondiales et les sociétés du Groupe equensWorldline au Maroc et en Inde, qui opèrent en qualité de sous-traitants,
- **Euroclear SA** (établie en Belgique) pour le règlement/la livraison de titres au monde, pour les opérations domestiques et internationales sur obligations et actions,
- **Gemalto** (établie en France) pour la personnalisation des cartes de débit ou de crédit (ING Card comprise),
- **Payconiq** (établie au Luxembourg) pour faciliter les paiements par smartphone,
- **Isabel SA** (établie en Belgique) pour des services via Internet et du service Zoomit d'Isabel,
- **Axcepta BNP Paribas BENELUX SA** (établie en Belgique) pour la fourniture des terminaux de paiement aux professionnels,
- **Institutions bancaires/financières correspondantes dans les pays étrangers,**
- **Organismes de compensation et de liquidation des paiements** (Centre d'Echange et de Compensation ASBL (« CEC », établi en Belgique), Systèmes technologiques d'échange et de traitement SA (« STET », établi en France), EBA Clearing SA (établie en France),...) **et des instruments financiers** (NBB-SSS, Euroclear Belgium et Euroclear Bank, ...),
- **Sociétés intervenant dans le cadre de la mobilisation de créances bancaires,**
- **Etablissements de crédit, établissements financiers et établissements équivalents** dans le cadre de la divulgation d'informations ou renseignements relatifs au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, en ce compris la transmission d'informations (éventuelle) à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF).
- **Batopin SA** (établie en Belgique), le consortium créé par les grandes banques belges pour la gestion du réseau et des services ATM;
- **Belgian Mobile Wallet SA** (établie en Belgique) pour la fourniture de services d'identification, d'authentification et de signature numérique ;
- **Les autres membres affiliés à la plateforme Kube d'Isabel SA** (établie en Belgique) dont la liste est disponible sur www.kube-kyc.be.

Via cette plateforme Kube, ING Belgique communique les données à caractère personnel des représentants légaux et des bénéficiaires effectifs des sociétés/entreprises qui sont Clientes d'ING Belgique ainsi que celles des travailleurs indépendants qui sont Clients d'ING Belgique, avec les autres membres précités auprès desquels ces sociétés et travailleurs indépendants sont également clients ou souhaitent le devenir et qui doivent également se conformer aux obligations de la législation anti-blanchiment ou aux obligations légales relatives à l'échange automatique en rapport avec les dispositifs fiscaux transfrontières telles que mentionnées à l'article 5.7 du Règlement général de opérations. Les données ainsi communiquées sont celles obtenues lors du processus d'acquisition de la clientèle auprès d'ING Belgique ainsi que celles mises à jour par la suite auprès de cette dernière ;

- **Compagnies d'assurances agréées en Belgique** (pour lesquelles ING n'agit pas comme intermédiaire) dans le cadre de la lutte contre la fraude, ING se limitant à confirmer qu'une personne est ou non titulaire d'un numéro de compte, les coordonnées de la personne ou les numéros de comptes associés étant communiqués par la compagnie d'assurance concernée.

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.

b) Prestataires de services

Certaines données spécifiques peuvent être amenées à être partagées avec des prestataires de services dont :

Prestataires de services intragroupes

- Le service de **ING Business Shared Services Bratislava** en Slovaquie à Bratislava pour les opérations de paiement et liées aux comptes,
- Le service de **ING Business Shared Services Manila** aux Philippines à Manille pour les opérations de paiement, de crédit (notamment la libération des fonds) et financières,
- Le service de **ING Business Shared Services Manila** aux Philippines à Manille, de **ING Business Shared Services Bratislava** en Slovaquie à Bratislava et de **ING Business Shared Services Warschau** en Pologne à Varsovie pour l'identification du Client et des autres personnes concernées ainsi que le contrôle et la surveillance

de leurs activités (dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent).

Prestataires de services génériques

- Les services de **Fircosoft SAS** (établi aux USA) pour le screening et monitoring des clients et transactions,
- Les services informatiques (en ce compris la sécurité) de fournisseurs tels que **Unisys Belgium SA** (établie en Belgique), **Adobe** (établie en Irlande), **Contraste Europe VBR** (établie en Belgique), **Salesforce Inc.** (établie aux USA), **Ricoh Nederland BV** (établie aux Pays-Bas), **Tata Consultancy Services Belgium SA** (établie en Belgique et en Inde), **HCL Belgium SA** (établie en Belgique), **Cognizant Technology Solutions Belgium SA** (établie en Belgique), **ING Business Shared Services Warschau** (établie en Pologne),
- Le service de **Selligent SA** et **Social Seeder SRL** (établies en Belgique) ainsi que, le cas échéant, des **call-centers externes** (en particulier, dans le cadre d'enquêtes) pour les activités marketing,
- Les services de **B-Connected SA**, **Callexcel SA** et de **N-Allo SA** (établies en Belgique) dans le cadre des appels helpdesk (Digital Channel Private Individuals), concernant le support sur les canaux digitaux utilisés par les clients privés,
- Le service d'archivage de vos données bancaires, financières ou d'assurance sous forme « papier » ou électronique d'**OASIS Group** à Turnhout en Belgique,
- Le service de sécurité des fonds et valeurs de **Securitas SA / Loomis Belgium SA** (établies en Belgique),
- Les services postaux et de gestion de correspondance de **BPost SA**, d'**Exela SA**, de **Group Joos SA**, de **Mastermail SRL**, d'**Omnilevel SA** et de **Speos SA** (établies en Belgique),
- Les services de gestion de cookies sur les canaux de communication électroniques d'ING Belgique (« cookies de tiers ») : **Adobe** (établie aux Etats-Unis), **ADMO**, **Doubleclick Inc**, **Google Ireland Ltd** (établie en Irlande), **Facebook Ireland Ltd** (établie en Irlande), **Medallia Inc** (établie aux Etats-Unis) et **Tiktok Information Technologies UK Ltd.** (établie au Royaume Uni).

Prestataires de services spécifiques à certains produits ou segments

- Le service de **ING Business Shared Services Colombo** au Sri Lanka à Colombo pour la gestion de crédits wholesale banking,
- Les services de **Finance Active SAS** (établie en France) pour la gestion de la plateforme de gestion active de dettes à destination des Clients Institutionnels,

- Le service de gestion des contrats de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire de **Stater Belgium SA** (établie en Belgique),
- Les services de gestion des incidents de paiement et de crédit par des personnes qui exercent une activité de recouvrement amiable de dettes du consommateur et qui, à cet effet, conformément à l'article 4, § 1er de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur, sont inscrites auprès du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (liste sur demande), comme la société **Fiducru SA**,
- Les services pour la gestion des crédits : **Opportunity SAS** (établie en France),
- **Le service de conservation des instruments financiers étrangers et de gestion de leur « corporate action » : des dépositaires, en particulier :**
 - pour les titres étrangers : BNP Paribas securities services (Italie, Pays-Bas, France, Allemagne), ING Luxembourg SA (third party funds), Bank of New York Mellon (Europe de l'est et Europe centrale et Asie), Brown Brothers Harriman (marché US et NN fonds émis au Luxembourg), UBS (Suisse, Autriche, Portugal, Danemark, Suède, Norvège, Finlande, Royaume-Uni, Irlande, Afrique du Sud, Espagne, Canada), CitiBank Luxembourg (South America), Clearstream banking Luxembourg (ICSD – obligations)
 - pour les titres belges : la BNB (CSD obligations d'Etat), Euroclear Belgium (CSD actions belges, warrants), KBC (obligations linéaires belges), RBC Dexia Investor Services (NN fonds émis en Belgique) et Delen Private Bank, Belfius, Deutsche Bank, Fortis Bank, Beo Bank, Credit Agricole, Argenta, Axa Bank, VDK Bank, Delta Llyod (sommet de la pyramide pour cash certificates).

Assurances

Des données personnelles peuvent être transmises dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat d'assurance à des entités extérieures au Groupe ING qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne et en particulier :

- **NN Non-Life Insurance N.V.**,
- **NN Insurance Belgium SA**,
- **Aon Belgium SRL**,
- **Inter Partner Assurance SA**,

- AXA Belgium SA,
- Cardif Assurance Vie S.A. et Cardif Assurances Risques Divers S.A.,
- Qover SA,
- Et à leurs éventuels représentants en Belgique (en particulier NN Insurance Services Belgium SA pour NN Non-Life Insurance N.V.) (liste sur demande).

Autres partenaires

Des données peuvent être transmises à d'autres sociétés partenaires d'ING (par ex. **Bancontact Payconiq Company SA** établie en Belgique ; liste sur demande), qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne, au nom et pour compte desquelles ING offre des produits ou services, en cas de souscription à ceux-ci ou d'un intérêt manifesté pour ceux-ci par les personnes concernées.

B) PRINCIPALES SOURCES

Une liste d'organismes publics et privés qui sont nos principales sources externes de vos données est reprise ci-après :

Organismes publics

- Le **Registre National belge** et la **Banque Carrefour de la Sécurité Sociale belge** (via l'ASBL Identifin) pour l'identification du Client et autres personnes concernées en cas de contrats à distance (dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent) ou de comptes ou coffres dormants ;
- **Checkdoc (.be)** pour la vérification des documents d'identité belges ;
- Le **Moniteur Belge**, pour l'identification des personnes incapables et de leurs représentants ou encore des représentants des sociétés dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent. En vue de l'identification des représentants des sociétés à cette fin, ING consulte systématiquement le service Graydon Insights de **Graydon Belgium SA** (établie en Belgique), et enregistre dans sa base de données qui centralise les données du Moniteur Belge, les données des représentants de toutes les sociétés, clientes ou non, qui sont publiées dans les annexes du Moniteur Belge. Dans cette base de données, seules les données des sociétés clientes d'ING ou ayant entamé les démarches pour l'ouverture d'une relation auprès d'ING Belgique sont accessibles à tout collaborateur d'ING;
- Le **Registre belge des bénéficiaires effectifs** (« registre UBO ») pour l'identification des bénéficiaires effectifs des sociétés, ASBL, fondations, trusts et autres entités juridiques similaires aux trusts dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
- La **Banque-Carrefour des Entreprises** dans le cadre de l'identification des représentants des sociétés dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
- La **Centrale des crédits aux particuliers** et le **Registre des crédits aux entreprises** de la Banque Nationale de Belgique dans le cadre de la lutte contre le surendettement, notamment dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité du Client crédité ;
- La **Centrale des bilans** tenue par la Banque Nationale de Belgique notamment dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité du Client crédité et dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
- La **Chambre du service bancaire de base**, au sein du SPF Economie, chargée de désigner un prestataire du service bancaire de base dans le cadre du service bancaire de base pour les entreprises ;
- **Cadgis** notamment pour consulter le plan cadastral belge dans le cadre de l'évaluation de la sûreté immobilière proposée par le crédit ;
- Le **Registre des gages** tenu par le SPF Finances ;
- La conservation des hypothèques tenue par le SPF Finances ;
- La **Banque des actes notariés** sous la responsabilité du gestionnaire de la Banque des actes notariés (tenue par la Fédération Royale du Notariat belge) ;
- La **Base de données des statuts et des pouvoirs de représentation** (tenue par la Fédération Royale du Notariat belge) ;
- La base de données de **l'Agence flamande pour l'Énergie et le Climat** (VEKA) relative aux certificats de performance énergétique (PEB) en vue de l'analyse de la demande d'un crédit à destination immobilière ou de rénovations économes en énergie ou du suivi d'un tel crédit ;
- une base de données du **Service Public Fédéral Finances** pour collecter certaines données de la déclaration d'impôt d'un demandeur de crédit, qui est travailleur indépendant, et de son partenaire aux fins de l'analyse de sa demande de crédit ;
- des **autorités judiciaires ou pénales**, dans le cadre de l'application de la loi (en ce compris en cas de saisies) ou encore un **service de médiation extrajudiciaire** (en particulier,

Ombudsfin) ou une association de défense des intérêts de personnes ou d'une cause déterminée ;

Organismes privés

- Le service de détection des risques World-Check de **London Stock Exchange Group plc** (établie au Royaume-Uni) qui collecte des données dans et en dehors de l'Union européenne) ou de **Regulatory DataCorp Ltd.** (établie au Royaume-Uni qui collecte des données dans et en dehors de l'Union européenne), les services de **PricewaterhouseCoopers Belgium SC** (établie en Belgique), les services de **Deloitte Belgium** (établie en Belgique), les services de **Graydon Belgium SA** (établie en Belgique), **Swift SC** (établie en Belgique), **Isabel SA** (établie en Belgique), **Morningstar Holland B.V.** (établie aux Pays-Bas), moteurs de recherche sur Internet, presse et autres sources fiables dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
- Les **autres membres affiliés à la plateforme Kube d'Isabel SA** (établie en Belgique) dont la liste est disponible sur www.kube-kyc.be. Via cette plateforme Kube, ING Belgique peut recevoir des données à caractère personnel des représentants légaux et des bénéficiaires effectifs des sociétés/entreprises qui sont clientes de ces autres membres ainsi que celles des travailleurs indépendants qui sont clients de ces autres membres, de la part de ces autres membres précités dans la mesure où ces sociétés sont également clientes d'ING Belgique ou souhaitent le devenir, et ce afin de pouvoir également se conformer aux obligations de la législation anti-blanchiment ou aux obligations légales relatives à l'échange automatique en rapport avec les dispositifs fiscaux transfrontières telles que reprises à l'article 5.7 du Règlement général de opérations. Les données ainsi communiquées sont celles obtenues lors du processus d'acquisition de la clientèle auprès de ces autres membres ainsi que celles mises à jour par la suite auprès de ces derniers ;
- Les services d'informations financières de **Graydon Belgium SA**, Bel-first de **Bureau van Dijk Electronic Publishing SA**, **Dun & Bradstreet SRL** (informations sur les sociétés et leurs représentants) (toutes établies en Belgique), les services de recherche de la **Fondation OpenStreetMap Ltd.** (établie au Royaume-Uni) et d'autres moteurs de recherche dans le cadre du marketing ;
- Les services d'informations financières et commerciales de **MOODY'S Investors Service Ltd** (au Royaume-Uni), **Coface SA** (établie en France), **Creditsights Ltd** (établies au Royaume-Uni) et **Bloomberg Ltd** (établie aux Etats-Unis) dans le cadre de l'identification des représentants des sociétés, de l'octroi et de la gestion des crédits, du marketing et de la gestion de fortune ;
- Les services de **Mitek Systems B.V.** (établie aux Pays-Bas) pour l'identification des clients sur base de leur photographie, dans le cadre de notre finalité de contrôle de la régularité des transactions (en ce compris la prévention des irrégularités) ;
- Les services de simulation de **Corporate Facility Partners B.V.** (établie aux Pays-Bas) et **Rockestate SRL** (établie au Belgique) dans le cadre de l'évaluation de l'efficacité énergétique des immeubles et des travaux requis en vue de l'améliorer ou des risques liés à l'impact climatique (ex. zones inondables) à l'occasion de l'octroi d'un crédit y lié auprès d'ING Belgique.

Pour plus de détails, veuillez consulter le Règlement général des Opérations (en particulier, les articles 5 et 6 de celui-ci) sur le site internet d'ING Belgique SA :

<https://assets.ing.com/m/432f2d2d5c7a818f/GeneralRegulationsNewFR.pdf>

Pays	Coordonnées du Responsable de la protection des données auprès des entités ING	Autorités de protection des données
Australie	customer.service@ing.com.au	Office of the Australian Information Commissioner (OAIC) https://www.oaic.gov.au/
Belgique	Ing-be-PrivacyOffice@ing.com ou ING Privacy Office, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles	Autorité de protection des données Rue de la Presse 35, B-1000 Bruxelles https://www.dataprotectionauthority.be/
Bulgarie	Emil.Varbanov@ing.com	Commission for Personal Data Protection https://www.cpdp.bg/
Chine	dpochina@asia.ing.com	
Tchéquie	dpo-cz@ing.com	Úřad pro ochranu osobních údajů https://www.uoou.cz
France	dpo.privacy.france@ing.com	Commission Nationale Informatique et Libertés https://www.cnil.fr/fr
Allemagne	datenschutz@ing.de	Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit https://datenschutz.hessen.de/
Hong Kong SAR	dpohongkong@asia.ing.com	PCPD- Privacy Commissioner for Personal Data, Hong Kong https://www.pcpd.org.hk/
Hongrie	communications.hu@ingbank.com	Hungarian National Authority for Data Protection and Freedom of Information http://www.naih.hu/
Italie	privacy@ingdirect.it	Garante per la protezione dei dati personali www.gpdp.it www.garanteprivacy.it www.dataprotection.org
Japon	dpotokyo@asia.ing.com	PPC – Personal Information protection Commission Japan https://www.ppc.go.jp/en/
Luxembourg	dpo@ing.lu	CNPD - Commission Nationale pour la Protection des Données https://cnpd.public.lu
Malaysie	dpomalaysia@asia.ing.com	PDP - Jabatan Perlindungan Data Peribadi http://www.pdp.gov.my/index.php/en/
Pays-Bas	privacyloket@ing.com	Autoriteit Persoonsgegevens https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/
Philippines	dpomanila@asia.ing.com	National Privacy Commission https://privacy.gov.ph/
Pologne	abi@ingbank.pl	Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych https://uodo.gov.pl/
Portugal	dpo@ing.es	CNPD- Comissão Nacional de Protecção de Dados https://www.cnpd.pt
Roumanie	protectiadatelor@ing.ro	National Supervisory Authority for Personal Data Processing (ANSPDCP) http://www.dataprotection.ro/
Russie	mail.russia@ingbank.com	The Federal Service for Supervision of Communications, Information Technology, and Mass Media (Roskomnadzor) https://rkn.gov.ru/
Singapoure	dposingapore@asia.ing.com	PDPC- Personal Data Protection Commission Singapore https://www.pdpc.gov.sg/
Slovaquie	dpo@ing.sk	Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky https://dataprotection.gov.sk/uoou/
Corée du Sud	dposouthkorea@asia.ing.com	

Espagne	dpo@ing.es	Agencia Española de Protección de Datos https://www.agpd.es
Taiwan	70th floor, Taipei 101 Tower 7 XinYi Road, Sec. 5 11049 Taipei Taiwan	
Ukraine	dpe.office@ing.com	Personal Data Protection department of Ombudsman http://www.ombudsman.gov.ua
Royaume- Uni	ukdpo@ing.com	Information Commissioner's Office (ICO) https://ico.org.uk

ING Belgique SA – Banque/Prêteur – Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles
TVA BE 0403 200 393 – RPM Bruxelles – BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE45 3109 1560 2789 – www.ing.be –
Contactez-nous via ing.be/contact. Courtier en assurances inscrit à la FSMA sous le n° 0403200393.
Editeur responsable : Sali Salieski, avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles – 07/2024.