

Datenschutzerklärung für Kunden der ING Luxembourg S.A.

Version 2.0, Mai 2020

Inhalt

1. Zweck und Umfang dieser Datenschutzerklärung.....	3
2. Art der von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten	4
3. Was wir mit Ihren personenbezogenen Daten tun.....	6
4. An wen wir Ihre Daten weitergeben und warum	10
5. Ihre Rechte und wie wir sie achten.....	13
6. Ihre Pflicht, Daten bereitzustellen.....	16
7. Wie wir Ihre personenbezogenen Daten schützen	16
8. Änderung dieser Datenschutzerklärung.....	17
9. Kontakt und Fragen	17
10. Geltungsbereich dieser Datenschutzerklärung	18

Dies ist die Datenschutzerklärung der ING Luxembourg (und ihrer Tochtergesellschaften) in ihrer Rolle als Datenverantwortliche, Gesellschaftssitz: 26, Place de la Gare, 2965 Luxembourg – *société anonyme* – eingetragen im Luxemburger Handels- und Firmenregister (R.C.S.) unter der Nummer B 6041 – www.ing.lu – Mai 2020.

ING Luxembourg unterliegt den Datenschutzbestimmungen der EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU) 2016/679 (DSGVO).

Die ist die Datenschutzerklärung der ING Luxembourg S.A. und ihrer Tochtergesellschaften („ING“, „wir“, „uns“ und „unser“), die auf uns anwendbar ist, solange wir personenbezogene Daten verarbeiten, die sich auf Sie („Sie“) beziehen.

1. Zweck und Umfang dieser Datenschutzerklärung

Bei ING wissen wir, wie wichtig Ihre personenbezogenen Daten für Sie sind. Diese Datenschutzerklärung soll einfach und transparent erklären, welche personenbezogenen Daten wir über Sie erheben, aufzeichnen, speichern und verarbeiten, und wie wir sie verarbeiten. Wir möchten, dass die richtigen Menschen die richtigen Daten zur richtigen Zeit verwenden.

Diese Datenschutzerklärung gilt für

- alle früheren, gegenwärtigen und potenziellen ING-Kunden, bei denen es sich um natürliche Personen handelt („Sie“). Dies umfasst auch alle Solo-Selbstständigen, gesetzlichen Vertreter oder Kontaktpersonen, die für unsere Firmenkunden handeln;
- alle Personen, die an einer Transaktion mit ING beteiligt sind, sei es im eigenen Namen oder als Vertreter einer juristischen Person (zum Beispiel als Unternehmensleiter, Bevollmächtigter, gesetzlicher Vertreter, operatives Personal, Bürge, wirtschaftlich Begünstigter usw.), sowie
- Nicht-ING-Kunden. Dies kann jede Person einschließen, die eine ING-Website, Filiale oder sonstige Niederlassung besucht, und betrifft auch fachliche Berater und Aktionäre.

Wir erheben Ihre personenbezogenen Daten auf folgende Weise:

- Sie teilen sie mit uns, wenn Sie Kunde werden, sich für unsere Online-Dienste registrieren, ein Online-Formular ausfüllen, einen Vertrag mit der ING unterzeichnen, unsere Produkte und Dienstleistungen nutzen, uns über einen unserer Kanäle kontaktieren oder unsere Website besuchen.
- Wir erheben sie aus Ihrem Unternehmen, wenn es zu einem potenziellen Kunden wird oder ein bereits bestehender Kunde ist und uns Ihre personenbezogenen Daten als Kontaktmöglichkeit Ihres Unternehmens übermittelt werden.
- Wir erheben sie aus anderen verfügbaren Quellen wie Schuldnerverzeichnissen, Grundbüchern, Handelsregistern, Vereinsregistern, Online- oder traditionellen Medien, öffentlich zugänglichen Quellen oder anderen Unternehmen innerhalb der ING oder Dritten wie Zahlungs- oder Transaktionsverarbeitern, Kreditauskunfteien, anderen Finanzinstituten, Handelsgesellschaften oder Behörden.

2. Art der von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten

Der Begriff „**personenbezogene Daten**“ bezieht sich auf alle Daten, über die eine natürliche Person identifiziert werden kann oder die auf eine solche Person zurückführen. Die personenbezogenen Daten, die wir erheben, umfassen u. a.:

Bei Privatkunden:

- **Identifizierungsdaten** wie Name, Geburtsdatum und -ort, Ausweisnummer, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Titel, Staatsangehörigkeit und Unterschriftsmuster, Steueridentifikationsnummer/Sozialversicherungsnummer;
- **Transaktionsdaten** wie Ihre Bankkontonummer sowie Guthaben, Abhebungen und Überweisungen von Ihrem oder auf Ihr Konto sowie Ort und Zeit dieser Transaktionen;
- **Finanzdaten** wie Rechnungen, Schuldverschreibungen, Lohnabrechnungen, Zahlungsverhalten, der Wert Ihrer Immobilie oder anderen Vermögenswerte, Ihre Kredithistorie, Kreditfähigkeit, Finanzprodukte, die Sie bei der ING haben, ob Sie bei einer Kreditauskunftei registriert sind, Zahlungsrückstände und Informationen zu Ihrem Einkommen;
- **soziodemographische Daten**, z. B. ob Sie verheiratet sind und Kinder haben. Wo die örtlichen Gesetze diese als sensible Daten klassifizieren, berücksichtigen wir diese Gesetze;
- **Online-Verhalten und Daten zu Vorlieben**, die IP-Adresse des von Ihnen verwendeten Mobilgeräts oder Computers und die Seiten, die Sie auf ING-Websites oder und in ING-Apps besuchen;
- **Daten zu Ihren Interessen und Bedürfnissen**, die Sie uns mitteilen, zum Beispiel wenn Sie unser Callcenter kontaktieren oder eine Online-Umfrage ausfüllen;
- **„Know your customer“-Daten als Teil unserer Kundenüberprüfung und** zur Verhinderung betrügerischen Verhaltens oder eines Verhaltens, das internationalen Sanktionen widerspricht, sowie zur Einhaltung der Vorschriften gegen Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und Steuerbetrug;
- **audiovisuelle Daten**. Wo zutreffend und soweit gesetzlich zulässig verarbeiten wir Überwachungsvideos in ING-Räumlichkeiten oder Aufzeichnungen von Telefon- oder Videoanrufen oder Chats bei und mit unseren Niederlassungen. Wir können diese Aufzeichnungen zum Beispiel für die Überprüfung telefonischer Anweisungen zur Betrugsverhinderung oder für Personalschulungszwecke verwenden;
- **Ihre Interaktionen mit der ING in den Sozialen Medien**, zum Beispiel bei Facebook, Twitter, Instagram, Google+ und YouTube. Wir folgen öffentlichen Nachrichten, Posts, Likes und Antworten auf und über ING im Internet.

Bei Firmenkunden:

- **Identifizierungsdaten** wie Name, Geburtsdatum und -ort, Ausweisnummer, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Titel, Staatsangehörigkeit und ein Unterschriftsmuster, Steueridentifikationsnummer/Sozialversicherungsnummer;

- **Finanzdaten:** Wenn Sie bei uns zugunsten eines Kunden eine Bürgschaft übernehmen, können wir die Kredithistorie, Kreditfähigkeit und andere Informationen über Ihre Bonität und Kreditbedingungen überprüfen;
- **Online-Verhalten und Präferenzen:** die IP-Adresse Ihres Mobilgeräts oder Computers und die Seiten, die Sie auf der ING-Website und den Apps besucht haben;
- **Daten zu den Interessen und Bedürfnissen des Kunden,** die uns mitgeteilt werden, wenn Sie unsere Angestellten kontaktieren oder an einer ING-Umfrage teilnehmen;
- **„Know your customer“-Daten als Teil der Kundenüberprüfung und** zur Verhinderung betrügerischen Verhaltens oder eines Verhaltens, das internationalen Sanktionen widerspricht, sowie zur Einhaltung der Vorschriften gegen Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und Steuerbetrug;
- **audiovisuelle Daten:** Wo zutreffend und im Rahmen der gesetzlichen Zulässigkeit verarbeiten wir Überwachungsvideos bei ING oder Aufzeichnungen von Telefon- oder Videoanrufen sowie Chats bei bzw. mit unseren Niederlassungen.

Besondere Arten personenbezogener Daten

Besondere Arten personenbezogener Daten sind Daten zu Ihrer Gesundheit, ethnischen Herkunft, Ihren religiösen oder politischen Überzeugungen, genetische oder biometrische Daten, Strafverfolgungsdaten (Daten zu Betrugsfällen sind Strafverfolgungsdaten und wir speichern diese). In den folgenden Fällen können wir besondere Arten personenbezogener Daten zu Ihrer Person verarbeiten:

Bei Privatkunden:

- mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung,
- in Fällen, in denen wir gesetzlich dazu verpflichtet sind oder es uns gesetzlich gestattet ist. Es kann beispielsweise vorkommen, dass wir eine Kopie Ihres Reisepasses oder Personalausweises aufbewahren müssen, wenn Sie ING-Kunde werden;
- wenn Sie uns mit einer Zahlung an z. B. eine politische Partei oder religiöse Einrichtung beauftragen.
- In gesetzlich zulässigen Fällen und nach Ihrer Wahl können wir Gesicht, Fingerabdruck oder Stimme als Authentifizierungsmerkmal zum Zugriff auf Apps und zur Durchführung bestimmter Vorgänge innerhalb dieser Apps verwenden.

Bei Firmenkunden:

- mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung,
- in Fällen, in denen wir gesetzlich dazu verpflichtet sind oder es uns gesetzlich gestattet ist, oder
- wenn Sie uns sensible Daten im Zuge eines Vertragsabschlusses oder in Verbindung mit einem verlangten Produkt oder einer Dienstleistung überlassen.

Besondere Arten personenbezogener Daten verarbeiten wir zum Beispiel im Zusammenhang mit

- „Know your customer“-Datenaufzeichnungspflichten (KYC). Wir können, wo zutreffend, gemäß den örtlichen Gesetzen eine Kopie Ihres Reisepasses oder Personalausweises aufbewahren;
- Vorschriften zu Geldwäsche- oder Terrorismusfinanzierung. Wir überwachen Ihre Aktivitäten und melden sie gegebenenfalls an die zuständigen Aufsichtsbehörden.
- In gesetzlich zulässigen Fällen und nach Ihrer Wahl können wir Gesicht, Fingerabdruck oder Stimme als Authentifizierungsmerkmal zum Zugriff auf Apps und zur Durchführung bestimmter Vorgänge innerhalb dieser Apps verwenden.

Daten von Kindern

Wir erheben nur Daten zu Kindern, wenn sie ein ING-Produkt haben oder wenn Sie uns im Zusammenhang mit einem Produkt, das Sie kaufen, Informationen über Ihre eigenen Kinder bereitstellen. Wo gesetzlich erforderlich, holen wir die elterliche Zustimmung ein.

In Bezug auf ein Angebot von Diensten der Informationsgesellschaft, das einem Kind unter 13 Jahren direkt gemacht wird, geschieht dies nur, sofern und soweit eine Einwilligung durch den Träger der elterlichen Verantwortung vorliegt.

3. Was wir mit Ihren personenbezogenen Daten tun

Verarbeitung bezeichnet jede Aktivität, die in Verbindung mit personenbezogenen Daten durchgeführt werden kann, zum Beispiel das Erheben, Aufzeichnen, Speichern, Anpassen, Strukturieren, Verwenden, Offenlegen, Übermitteln oder Löschen im Einklang mit anwendbaren Gesetzen.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten nur zu den folgenden rechtmäßigen Zwecken:

- zum Abschluss und zur Erfüllung unserer Verträge mit Ihnen,
- zur Einhaltung unserer gesetzlichen Pflichten,
- aus legitimen geschäftlichen Interessen. Die Datenverarbeitung kann erforderlich sein, um gute Handelsbeziehungen zu all unseren Kunden und anderen betroffenen Parteien aufrechtzuerhalten. Wir können Ihre Daten auch zur Verhinderung und Bekämpfung von Betrug und zur Aufrechterhaltung der Sicherheit Ihrer Transaktionen und des Betriebs der ING verarbeiten;
- mit Ihrer Einwilligung. In diesem Fall können Sie Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen.

Wir können die Daten unserer Kunden zu den folgenden Zwecken verarbeiten:

- **Erfüllung von Verträgen, deren Partei Sie sind, oder Vorbereitung solcher Verträge.** Wir verwenden Daten über Sie, wenn Sie einen Vertrag mit uns abschließen oder wenn wir Sie kontaktieren müssen. Wir analysieren Daten über Sie, um zu erkennen, ob Sie zu bestimmten Produkten oder Dienstleistungen berechtigt sind. Zum Beispiel können wir uns Ihr Zahlungsverhalten und Ihre Kredithistorie ansehen, wenn Sie bei uns einen Kredit oder eine Hypothek beantragen. Und wir verwenden Ihre Kontodaten, wenn Sie uns einen Zahlungsauftrag oder eine Anlageorder geben.
- **Verwaltung.** Wenn Sie zum Beispiel ein ING-Konto eröffnen, sind wir gesetzlich verpflichtet, personenbezogene Daten zu erheben, die Ihre Identität nachweisen (wie eine Kopie Ihres Personalausweises oder Reisepasses), und einzuschätzen, ob wir Sie als Kunden annehmen können. Wir müssen auch Ihre Postanschrift und E-Mail-Adresse oder Telefonnummer kennen, um Sie kontaktieren zu können.
- **Pflege von Kundenbeziehungen und Vermarktung.** Wir können Sie um Feedback zu unseren Produkten und Dienstleistungen bitten oder Gespräche, die wir mit Ihnen online, telefonisch oder in unseren Filialen geführt haben, aufzeichnen. Wir können diese Aufzeichnungen an gewisse unserer Mitarbeiter weitergeben, um unser Angebot zu verbessern, oder nutzen, um Produkte und Dienstleistungen auf Sie zuzuschneiden.
 - **Bereitstellung der für Sie bestmöglichen Produkte, Dienstleistungen und Werbung.** Wir können Ihre Daten zu kommerziellen Zwecken verwenden, beispielsweise zur Verarbeitung im Rahmen der Entwicklung und Verbesserung unserer Produkte und/oder Dienstleistungen, des Kundendienstes, der Kundensegmentierung und Profilerstellung und der Leistung der (zielgerichteten) Vermarktungsaktivitäten. Dies tun wir, um eine Beziehung zu Ihnen aufzubauen und/oder diese aufrechtzuerhalten und zu vertiefen und zu statistischen und wissenschaftlichen Zwecken. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung zu einer solchen personalisierten Direktvermarktung oder derartigen kommerziellen Aktivitäten, einschließlich der damit verbundenen Profilerstellung, zu widerrufen oder diese abzulehnen. Sie können sich zudem jederzeit vom Erhalt personalisierter Angebote abmelden.
- **Verbesserung und Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen:** Das Analysieren, wie Sie unsere Produkte und Dienstleistungen nutzen und mit ihnen interagieren, hilft uns, Sie besser zu verstehen, und zeigt uns, wo und wie wir uns verbessern können. Beispiele:
 - Wenn Sie ein Konto eröffnen, messen wir, wie lange es dauert, bis Sie Ihr Konto nutzen können.
 - Wir analysieren die Ergebnisse unserer Marketingaktivitäten, um ihre Wirksamkeit und die Relevanz unserer Kampagnen zu messen.
 - Manchmal analysieren wir Ihre personenbezogenen Daten mithilfe automatisierter Prozesse wie Algorithmen, um

Kreditentscheidungen für Darlehen und Hypotheken zu beschleunigen.

- **Kreditrisiko- und Verhaltensanalyse.** Wir verwenden und analysieren Daten zu Ihrer Kredithistorie und zu Ihrem Zahlungsverhalten, um zu Beispiel Ihre Fähigkeit, ein Darlehen zurückzuzahlen, zu beurteilen.
- **Durchführung von Geschäftsprozessen, interne Steuerung und Berichterstattung an die Geschäftsführung.** Wir verarbeiten Ihre Daten für unsere Bankgeschäfte und um unserer Geschäftsführung zu helfen, bessere Entscheidungen über unseren Betrieb und unsere Dienstleistungen zu treffen.
- **Schutz und Sicherheit.** Wir haben die Pflicht, Ihre personenbezogenen Daten zu schützen und Datenschutzverletzungen im Hinblick auf Ihre Daten zu verhindern, zu erkennen und einzugrenzen. Das umfasst auch Daten, die wir über Sie erheben müssen, zum Beispiel zur Überprüfung Ihrer Identität, wenn Sie zu unserem Kunden werden. Darüber hinaus möchten wir Sie nicht nur vor Betrug und Cyberstraftaten schützen, sondern sind auch verpflichtet, Schutz und Integrität der ING und des Finanzsystems als Ganzem sicherzustellen, indem wir Straftaten wie Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und Steuerbetrug bekämpfen.
 - Dies tun wir zum Schutz Ihres Vermögens vor Online-Betrug, zum Beispiel, wenn Sie gehackt und Ihr Nutzernamen und Passwort gestohlen wurden.
 - Wir können bestimmte Daten über Sie (z. B. Name, Kontonummer, Alter, Staatsangehörigkeit, IP-Adresse usw.) zu Profilerstellungszwecken verwenden, um betrügerische Aktivitäten und die Täter zu erkennen.
 - Wir können Ihre personenbezogenen Daten nutzen, um Sie zu benachrichtigen, falls wir verdächtige Aktivitäten in Ihrem Konto entdecken, zum Beispiel, wenn Ihre Debit- oder Kreditkarte an einem ungewöhnlichen Ort eingesetzt wird.
- **Schutz Ihrer lebenswichtigen Interessen.** Wir verarbeiten Ihre Daten, wenn es zum Schutz von Interessen erforderlich ist, die über Ihr Leben oder das Leben einer anderen Person entscheiden, zum Beispiel aus dringenden medizinischen Gründen. Wir verarbeiten Ihre Daten zum Schutz des Lebens einer anderen Person nur, wenn wir diesen Schutz nicht auf der Basis anderer, hier genannter Zwecke gewährleisten können.
- **Einhaltung der uns betreffenden gesetzlichen Verpflichtungen.** Wir verarbeiten Ihre Daten zur Einhaltung verschiedener gesetzlicher Verpflichtungen und Erfordernisse.
- **Personalisiertes Marketing auf der Basis eines Profils.** Mit Ihrer Einwilligung können wir Ihnen Briefe, E-Mails oder SMS senden, mit denen wir Ihnen auf der Basis Ihres persönlichen Profils (Ihrer Zahlungsdaten oder ähnlicher Details) Produkte oder Dienstleistungen anbieten oder Ihnen ein solches Angebot zeigen, wenn Sie sich auf unserer Website oder in unseren Apps anmelden. Sie können sich vom Erhalt personalisierter Angebote jederzeit abmelden.

Bei Firmenkunden (z. B. Unternehmen, Finanzinstitute usw.):

- **Erfüllung von Verträgen, deren Partei Sie sind, oder Vorbereitung solcher Verträge.** Wir können die personenbezogenen Daten von Rechtsvertretern, wirtschaftlich Begünstigten und anderen Betroffenen wie Kontaktpersonen, Bürgen usw. zu folgenden Zwecken verarbeiten:
- **Verwaltung.** Wenn beispielsweise eine juristische Person ein ING-Konto eröffnet, sind wir gesetzlich verpflichtet, personenbezogene Daten zu deren Vertretern, Bevollmächtigten, Bürgen und wirtschaftlich Begünstigten zu erheben und ihre Identitäten zu überprüfen (z. B. anhand einer Kopie des Passes oder Personalausweises), um zu beurteilen, ob wir sie als Kunde akzeptieren können. Wir benötigen auch die Postanschrift des Unternehmens, Telefonnummern und E-Mail-Adressen, um diese Personen erreichen zu können.
- **Erfüllung von Verträgen, deren Partei unsere Firmenkunden sind, oder Vorbereitung dieser Verträge sowie Kontaktaufnahme zum Kunden, falls notwendig.** Wenn Sie als natürliche Person für den Kunden eine Bürgschaft übernehmen oder Begünstigter von Zahlungsinstrumenten sind, können wir Ihre personenbezogenen Daten verwenden, um im Zusammenhang mit unseren Arrangements mit dem Kunden einen Vertrag abzuschließen oder einen Zahlungsauftrag auszuführen. Wir können Ihre Kompetenzen und Befugnisse anhand von Handelsregistern oder Amtsträgerbescheinigungen überprüfen.
- **Beziehungsmanagement und Marketing.** Wir können Sie als Vertreter des Kunden auffordern, uns Feedback zu den dem Firmenkunden angebotenen Produkten und Dienstleistungen zu geben. Wir können Ihnen Newsletter in Bezug auf neue Produkte und Dienstleistungen der ING zusenden. Von dieser Kommunikation können Sie sich jederzeit abmelden.
 - **Bereitstellung der bestmöglichen Produkte und Dienstleistungen.** Wenn Sie als Vertreter eines Kunden unsere Website besuchen, unser Kundenservicezentrum anrufen, mit einem ING-Mitarbeiter sprechen oder eine Filiale aufsuchen, können wir Daten über den Kunden erheben.
 - **Verbesserung und Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen.** Die Analyse, wie Produkte und Dienstleistungen genutzt werden, hilft uns, unsere Leistung nachzuvollziehen und zeigt uns, wo und wie wir unsere Produkte und Dienstleistungen verbessern können.
- **Durchführung von Geschäftsprozessen, interne Steuerung und Berichterstattung an die Geschäftsführung.** Wir verarbeiten personenbezogene Daten für den Betrieb unserer Finanzdienstleistungen und um unserer Geschäftsführung dabei zu helfen, bessere Entscheidungen über unseren Betrieb und unsere Dienstleistungen zu treffen.
- **Schutz und Sicherheit.** Wir haben die Pflicht, alle personenbezogenen Daten zu schützen und Datenschutzverletzungen im Hinblick auf personenbezogene Daten zu verhindern, zu erkennen und einzugrenzen, die im Zusammenhang mit Vorschriften zur Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und Steuerhinterziehung erhoben wurden. Um die Sicherheit und Integrität der ING, der Finanzbranche, der Kunden und Mitarbeiter zu schützen, können wir:

- Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um das Vermögen Ihres Unternehmens vor Betrug zu schützen, zum Beispiel falls Ihre Identität (z. B. Nutzernamen und Passwörter) gestohlen wurde,
 - bestimmte personenbezogene Daten (wie Name, Kontonummer, Alter, Staatsangehörigkeit, IP-Adresse usw.) zur Erstellung eines Profils verwenden, um betrügerische Aktivitäten und die Täter zu erkennen,
 - Ihre personenbezogenen Daten verwenden, um Sie zu benachrichtigen, falls wir im Zusammenhang mit dem Vermögen Ihres Unternehmens verdächtige Aktivitäten feststellen, zum Beispiel eine Transaktion, die von einem ungewöhnlichen Ort aus erfolgt.
- **Einhaltung der für uns geltenden gesetzlichen Vorschriften.** Wir verarbeiten personenbezogene Daten, um verschiedene gesetzliche Verpflichtungen und Anforderungen zu erfüllen (die Gesetzgebung zur Bekämpfung der Geldwäsche, die Steuergesetzgebung usw.). Dazu gehören die „Know your customer“-Regeln (KYC), nach denen die ING Ihre Identität überprüfen muss, bevor Sie als Kunde akzeptiert werden können. Auf Wunsch einer Behörde kann die ING die von Kunden durchgeführten Transaktionen melden.

Entspricht die Verarbeitung keinem der oben genannten Zwecke, dann erbitten wir Ihre ausdrückliche Einwilligung, die Sie ablehnen oder jederzeit widerrufen können.

Gemäß den anwendbaren Gesetzen müssen wir personenbezogene Daten für eine bestimmte Frist aufbewahren. Diese Aufbewahrungsfristen können je nach dem örtlich geltenden Gesetz einige Monate oder Jahre betragen. Wenn Ihre personenbezogenen Daten für den Prozess oder die Aktivität, für die sie ursprünglich erhoben wurden, nicht mehr notwendig sind, löschen wir sie oder bündeln sie bis zu einem bestimmten Abstraktionsgrad (aggregieren sie), anonymisieren sie und entsorgen sie im Einklang mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften.

4. An wen wir Ihre Daten weitergeben und warum

Um Ihnen die bestmöglichen Dienstleistungen anzubieten und in unserem Geschäft wettbewerbsfähig zu bleiben, geben wir bestimmte Daten intern (d. h. an andere ING-Geschäftsbereiche) und extern (d. h. außerhalb der ING) an Dritte weiter.

Wann immer wir Ihre personenbezogenen Daten extern (d. h. außerhalb der ING) an Dritte weitergeben, die sich außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWG) befinden, stellen wir sicher, dass die notwendigen Vorkehrungen zu ihrem Schutz getroffen wurden. Falls eine Übermittlung an ein Land außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums erfolgt, dessen örtliches Datenschutzsystem von der Europäischen Kommission als nicht gleichwertig betrachtet wird, verlässt sich die ING unter anderem auf:

- Anforderungen auf der Basis der anwendbaren örtlichen Gesetze und Vorschriften,
- den Abschluss oder die Erfüllung eines Vertrags, einer Ihrer Transaktionen oder einer von Dritten initiierten Transaktion zu Ihren Gunsten,
- [EU-Modellklauseln](#). Wo anwendbar, verwenden wir in unseren Verträgen mit Dienstleistern standardisierte Vertragsklauseln, um sicherzustellen, dass die Übertragung personenbezogener Daten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum hinaus der DSGVO entspricht;
- Datenübertragungen, die aus Gründen des öffentlichen Interesses notwendig sind,
- Ihre ausdrückliche Einwilligung,
- [internationale Abkommen wie den EU-US Privacy Shield](#), der an bestimmte Dienstleister in den Vereinigten Staaten übermittelte, personenbezogene Daten schützt.

Sowohl für unsere Privatkunden als auch Firmenkunden gilt Folgendes:

ING-Gesellschaften

Wir übertragen Daten zwischen ING-Geschäftsfeldern und Filialen zu den verschiedensten Zwecken (eine vollständige Liste finden Sie im Abschnitt „Was wir mit Ihren personenbezogenen Daten tun“). Für mehr Effizienz können wir auch Daten an zentralisierte Speichersysteme übertragen oder sie an zentraler Stelle innerhalb der ING verarbeiten. Alle internen Datenübertragungen unterliegen unseren Bindenden Unternehmensrichtlinien, wie in der EU-Verordnung (EU) 2016/679 definiert, die unsere Globale Datenschutzrichtlinie (Global Data Protection Policy, GDPP) ist, sowie den anwendbaren örtlichen Gesetzen und Vorschriften.

Staatliche, Aufsichts- und Justizbehörden

Um unsere aufsichtsrechtlichen Pflichten zu erfüllen, können wir den relevanten staatlichen, Aufsichts- und Justizbehörden Daten offenlegen. Dies betrifft beispielsweise:

- **staatliche Behörden, Regulierungsbehörden und Aufsichtsstellen** wie die Zentralbanken und anderen Aufsichtsstellen für die Finanzbranche in den Ländern, in denen wir tätig sind;
- **Steuerbehörden** können von uns verlangen, Kundenvermögen, andere personenbezogene Daten wie Ihren Namen und Kontaktdaten sowie Daten zu Ihrem Unternehmen zu melden. Zu diesem Zweck können wir im Rahmen der örtlichen anwendbaren Gesetze Ihre Identitätsdaten wie die Sozialversicherungsnummer, Steueridentifikationsnummer und andere staatliche Erkennungsmerkmale verarbeiten.
- **gerichtliche/Strafverfolgungsbehörden** wie Polizei, Staatsanwälte, Gerichte und Schieds-/Mediationsstellen auf deren ausdrückliche und rechtmäßige Anfrage.

Finanzinstitute

Um bestimmte Zahlungen und Abhebungen zu verarbeiten, kann es sein, dass wir Daten zum Kunden oder seinem Vertreter an eine andere Bank oder ein spezialisiertes Finanzunternehmen weitergeben müssen. Wir geben auch Informationen an Spezialisten der Finanzbranche weiter, die uns unter anderem mit den folgenden Finanzdienstleistungen unterstützen:

- Austausch sicherer Nachrichten zu finanziellen Transaktionen,
- Zahlungen und Überweisungen weltweit,
- Verarbeitung elektronischer Transaktionen weltweit,
- Abwicklung lokaler und grenzüberschreitender Wertpapiergeschäfte und Zahlungstransaktionen, oder
- andere Finanzdienstleister, zum Beispiel Banken, Pensionsfonds, Börsenmakler, Depotbanken, Fondsmanager und Portfolioanbieter. Wir können auch Informationen an Geschäftspartner weitergeben, deren Finanzprodukte wir verkaufen, zum Beispiel an Versicherungsgesellschaften.

Dienstleister und andere Dritte

Wenn wir auf Dienstleister oder andere Dritte zurückgreifen, um im Rahmen des normalen Geschäftsbetriebs bestimmte Aktivitäten auszuführen, kann es vorkommen, dass wir personenbezogene Daten weitergeben müssen, die für einen bestimmten Auftrag erforderlich sind. Dienstleister unterstützen uns unter anderem mit den folgenden Aktivitäten:

- Gestaltung, Entwicklung und Instandhaltung internetbasierter Tools und Anwendungen,
- IT-Dienstleistungen, zum Beispiel der Bereitstellung von Anwendungen oder Infrastruktur (wie einer Cloud),
- Marketingaktivitäten oder -veranstaltungen und Verwaltung der Kommunikation mit Kunden,
- Erstellung von Berichten und Statistiken, Druck von Materialien und Produktdesign,
- Werbung in Apps, auf Websites und in sozialen Medien,
- Rechtsberatung, Unternehmensprüfung oder andere Fachdienstleistungen durch Anwälte, Notare, Treuhänder, Wirtschaftsprüfer oder andere Sachverständige,
- Identifikation, Ermittlung oder Verhinderung von Betrug oder anderem Fehlverhalten durch darauf spezialisierte Unternehmen,
- Durchführung von Spezialdiensten wie dem Postversand durch unsere Auftragnehmer, das Archivieren von physischen Unterlagen, Auftragnehmern und externen Dienstleistern oder
- Durchführung von Verbriefungen (z. B. Treuhänder, Anleger und Berater).

Kontodaten und Zahlungsauslösungsleistungen innerhalb der EU

Die überarbeitete Zahlungsdienstleistungsrichtlinie der EU (PSD2) lässt zu, dass Sie einen Drittanbieter von Zahlungsdiensten (TPP) mit der Einholung von Kontodaten oder der Auslösung von Zahlungen in Ihrem Namen in Bezug auf Ihre Konten bei der ING beauftragen. Der TPP darf dies nur tun, wenn Sie Ihre ausdrückliche Einwilligung zu diesen Dienstleistungen gegeben haben.

Wenn wir eine Aufforderung von einem TPP in Ihrem Namen erhalten, sind wir verpflichtet, dieser Aufforderung zur Zahlung oder Angabe von Kontodaten nachzukommen.

Sie können die PSD2-Leistungen auch zur Verwaltung Ihrer Konten bei anderen Banken über den ING-Kanal oder die Apps verwenden. Den ING-Kanal oder die App können Sie für Folgendes nutzen:

- Einsicht in die Daten Ihrer Girokonten bei anderen Banken,
- Durchführung von Online-Zahlungen von Ihren Girokonten bei anderen Banken.

In diesem Fall sind wir der TPP und können diese Dienste nur anbieten, wenn wir Ihre ausdrückliche Zustimmung dazu erhalten haben. Sollten Sie feststellen, dass Sie diese PSD2-Dienste nicht länger nutzen möchten, schalten Sie die entsprechende Funktion in der ING-Online-Umgebung einfach aus.

Unabhängige Beauftragte, Makler und Geschäftspartner

Wir können Ihre personenbezogenen Daten mit unabhängigen Beauftragten, Maklern oder Geschäftspartnern teilen, die in unserem Namen handeln oder die mit uns zusammen Produkte und Dienstleistungen anbieten, zum Beispiel Versicherungsgesellschaften. Diese sind gemäß der örtlichen Gesetzgebung registriert und operieren mit der entsprechenden Erlaubnis der Aufsichtsbehörden.

Forscher

Wir sind immer auf der Suche nach neuen Erkenntnissen, um Ihnen zu helfen, im Leben und im Beruf immer einen Schritt voraus zu sein. Zu diesem Zweck können wir personenbezogene Daten (wo gesetzlich zulässig) mit Partnern wie Universitäten und anderen unabhängigen Forschungsinstituten, die sie zur Forschung und Innovation verwenden, austauschen. Die Forscher, die wir beauftragen, müssen die gleichen strengen Anforderungen erfüllen wie ING-Mitarbeiter. Die personenbezogenen Daten werden in zusammengefasster Form weitergegeben und die Forschungsergebnisse sind anonym.

5. Ihre Rechte und wie wir sie achten

Wir achten Ihre individuellen Rechte als Kunde, die unter anderem Folgendes umfassen:

Recht, auf Informationen zuzugreifen

Sie sind berechtigt, von uns eine Übersicht Ihrer von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen.

Recht auf Berichtigung

Falls Ihre personenbezogenen Daten unrichtig sind, sind Sie berechtigt, von uns zu verlangen, diese zu berichtigen. Falls wir Daten über Sie an einen Dritten weitergegeben haben und diese später berichtigt werden, werden wir auch diesen Dritten darüber in Kenntnis setzen.

Recht, der Verarbeitung zu widersprechen

Sie können der Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten durch die ING für ihre berechtigten Interessen widersprechen. Wir werden Ihren Widerspruch berücksichtigen und prüfen, ob die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten eine unangemessene Auswirkung auf Sie hat, die erfordert, dass wir diese Verarbeitung einstellen.

Sie können der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns nicht widersprechen, wenn

- wir gesetzlich dazu verpflichtet sind oder
- es zur Erfüllung eines mit Ihnen geschlossenen Vertrags notwendig ist.

Sie können sich auch (durch E-Mail, Brief oder telefonisch) gegen den Erhalt von Werbemitteilungen von uns oder gegen unsere Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten für statistische Zwecke aussprechen. Wenn Sie ING-Kunde werden, können wir Sie fragen, ob Sie personalisierte Angebote erhalten möchten (basierend auf Zahlungsdaten und anderen gleichartigen Informationen).

Falls Sie es sich später anders überlegen, können Sie sich entscheiden, dem Erhalt dieser Mitteilungen zu widersprechen, unter anderem

- mithilfe der Schaltfläche „Abmelden“ am Schluss jeder Werbe-E-Mail,
- über eine Anpassung Ihrer Datenschutzeinstellungen, direkt über www.ing.lu,
- durch einen Anruf bei der ING unter 44.99.1.

Auch wenn Sie sich vom Erhalt personalisierter Werbung abgemeldet haben, werden wir Sie in Fällen ungewöhnlicher Kontoaktivitäten kontaktieren, unter anderem,

- wenn Ihre Debit- oder Kreditkarte gesperrt wurde oder
- wenn eine Transaktion von einem unüblichen Ort aus verlangt wird.

Recht, automatisierten Entscheidungen zu widersprechen (nur für Privatkunden)

Sie haben das Recht, Entscheidungen zu widersprechen, die Sie rechtlich oder auf sonstige Weise erheblich betreffen und die auf der Grundlage Ihrer

personenbezogenen Daten automatisch getroffen wurden. In solchen Fällen sind Sie berechtigt, zu verlangen, dass stattdessen ein Mensch die Entscheidung trifft.

Einige unserer Entscheidungen sind das Ergebnis automatisierter Prozesse, zu denen Sie uns Ihre ausdrückliche Zustimmung erteilt haben, oder von Prozessen, die zur Ausführung oder Erfüllung eines Vertrages mit Ihnen notwendig sind. In beiden Fällen können Sie verlangen, dass ein Mensch eingreift, und eine solche Entscheidung anfechten (z. B. die automatische Ablehnung eines Online-Kreditanspruchs).

Ihr Recht auf Widerspruch und Anfechtung kann beeinträchtigt sein, wenn die automatisierte Entscheidung aus rechtlichen Gründen erfolgte.

Recht auf Einschränkung der Verarbeitung

Sie sind berechtigt, uns um die Einschränkung der Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten zu bitten, falls

- Sie glauben, dass die personenbezogenen Daten unrichtig sind,
- wir die Daten rechtswidrig verarbeiten,
- wir die Daten nicht mehr benötigen, Sie aber möchten, dass wir sie zur Verwendung bei einem Gerichtsverfahren aufbewahren oder
- Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns für unsere rechtmäßigen Interessen widersprochen haben.

Recht auf Datenübertragbarkeit

Sie sind berechtigt, uns zu bitten, Ihre personenbezogenen Daten direkt an Sie oder ein anderes Unternehmen zu übertragen. Das gilt für personenbezogene Daten, die wir automatisiert und mit Ihrer Zustimmung oder auf Grundlage eines Vertrags mit Ihnen verarbeiten. Sofern dies technisch möglich ist, werden wir Ihre personenbezogenen Daten übertragen.

Recht auf Löschung

Sie können von uns verlangen, Ihre personenbezogenen Daten zu löschen. In bestimmten Fällen ist die ING jedoch verpflichtet, diese Daten aufzubewahren. Ihr Recht auf Löschung Ihrer personenbezogenen Daten gilt nur, wenn

- wir sie für ihren ursprünglichen Zweck nicht mehr benötigen,
- Sie Ihre Einwilligung zu deren Verarbeitung zurückziehen,
- Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns für unsere rechtmäßigen Interessen oder für personalisierte Werbemitteilungen widersprechen,
- die ING Ihre personenbezogenen Daten rechtswidrig verarbeitet oder
- ein örtliches Gesetz von der ING verlangt, Ihre personenbezogenen Daten zu löschen.

Recht, sich zu beschweren

Falls Sie als Kunde oder dessen Vertreter mit der Art und Weise, wie wir auf Ihre Bedenken reagiert haben, nicht zufrieden sind, sind Sie berechtigt, eine Beschwerde an uns zu richten. Falls Sie mit unserer Reaktion auf Ihre Beschwerde immer noch unzufrieden sind, können Sie diese an den Datenschutzbeauftragten (DPO) der ING Luxembourg weiterleiten. Sie können sich auch an die unter Punkt 10 genannte Luxemburger Datenschutzbehörde wenden.

Ausübung Ihrer Rechte

Wie Sie Ihre Rechte ausüben, hängt von Ihrem ING-Produkt und von der Verfügbarkeit von Dienstleistungen in Ihrem Land ab. Falls Sie Ihre Rechte ausüben oder eine Beschwerde einreichen möchten, kontaktieren Sie uns bitte.

Je genauer Sie im Falle einer Ausübung Ihrer Rechte Ihren Antrag formulieren, desto besser können wir Ihnen bei Ihrer Anfrage helfen. Es kann sein, dass wir Sie um eine Kopie Ihres Personalausweises oder weitere Daten zur Überprüfung Ihrer Identität bitten. In einigen Fällen können wir Ihre Anfrage ablehnen und wir können eine angemessene Gebühr für deren Verarbeitung erheben, wenn sich die Anfrage als missbräuchlich oder repetitiv herausstellt oder zu überhöhten Kosten führt.

Wir bemühen uns um eine schnellstmögliche Bearbeitung Ihrer Anfrage, die in jedem Fall nicht länger als dreißig (30) Tage ab dem Datum ihres Einreichens beanspruchen soll. Sollten wir zur Bearbeitung Ihrer Anfrage mehr (als die üblicherweise vom Gesetzgeber zugelassene) Zeit benötigen, werden wir Sie umgehend unter Angabe der Gründe benachrichtigen.

6. Ihre Pflicht, Daten bereitzustellen

In einigen Fällen sind wir gesetzlich verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten zu erfassen oder benötigen diese Daten zur Durchführung bestimmter Bankgeschäfte und Bereitstellung bestimmter Produkte. Wir sichern Ihnen zu, nur die personenbezogenen Daten zu erheben, die zum jeweiligen Zweck unbedingt notwendig sind. Eine Nichtangabe notwendiger personenbezogener Daten kann zu Verzögerungen bei der Verfügbarkeit bestimmter Produkte und Dienstleistungen führen.

7. Wie wir Ihre personenbezogenen Daten schützen

Wir treffen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen (Richtlinien und Verfahren, IT-Sicherheitsmaßnahmen usw.) zum Schutz der Vertraulichkeit und Integrität Ihrer personenbezogenen Daten und der Methoden ihrer Verarbeitung. Wir wenden unternehmensweit einen internen Rahmen an Richtlinien und Mindeststandards an, um Ihre personenbezogenen Daten zu schützen. Diese

Richtlinien und Standards werden regelmäßig aktualisiert, um sie an die aktuellen Rechtsvorschriften und Marktentwicklungen anzupassen.

Zudem unterliegen ING-Mitarbeiter der Schweigepflicht und dürfen Ihre personenbezogenen Daten nicht rechtswidrig oder unnötig offenlegen. Um uns beim Schutz Ihrer personenbezogenen Daten zu helfen, sollten Sie die ING immer kontaktieren, wenn Sie den Verdacht haben, dass diese Daten gestohlen wurden.

8. Änderung dieser Datenschutzerklärung

Zur Einhaltung von Gesetzesänderungen und/oder Anpassung an unsere Geschäftsprozesse zur Verarbeitung personenbezogener Daten können wir diese Datenschutzerklärung ändern. Die vorliegende Version wurde im Mai 2020 erstellt und tritt am 01. Juni 2020 in Kraft. Die jeweils aktuelle Version finden Sie auf www.ing.lu.

9. Kontakt und Fragen

Falls Sie mehr über die Datenschutzrichtlinien der ING und dazu, wie wir Ihre personenbezogenen Daten nutzen, erfahren möchten, können Sie uns vor allem über die üblichen Kanäle kontaktieren:

- über MyING: senden Sie uns eine Mitteilung mit dem Hinweis „Datenschutz“;
- über Ihre Bankfiliale, Ihren Kunden- oder Privatkundenberater.

Wenn Sie Kunde der ING Luxembourg S.A. sind: Kontaktieren Sie die ING über dpo@ing.lu, Betreff: „Datenschutz“.

Wenn Sie Kunde der ING Lease Luxembourg S.A. sind: Kontaktieren Sie die ING Lease über contact@lease.ing.lu, Betreff: „Datenschutz“.

Wenn Sie Kunde der ING Solutions Investment Management S.A. (ISIM) sind: Kontaktieren Sie ISIM über data.protection@ing-isim.lu, Betreff: „Datenschutz“.

Falls Sie Widerspruch oder Beschwerde in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einlegen wollen, können Sie dies unter dem Betreff „Datenschutz“ wie folgt tun:

- Brief: Complaints Service, 26, Place de la Gare, L-2965 Luxembourg
- E-Mail: complaints@ing.lu

Sollte Ihr Fall nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst worden sein, können Sie eine schriftliche Anfrage an den Datenschutzbeauftragten der ING richten:

- E-Mail: dpo@ing.lu
- Brief: Data Protection Office, 26, Place de la Gare, L-2965 Luxembourg

Sie können Ihre Beschwerde auch an die örtliche Datenschutzbehörde (La Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD), L-4370 Belvaux, 15, Boulevard du Jazz , <http://cnpd.public.lu>) oder an die Justizbehörden richten.

10. Geltungsbereich dieser Datenschutzerklärung

Dies ist die Datenschutzerklärung der ING Luxembourg und ihrer Tochtergesellschaften:

- ING Luxembourg, Société Anonyme, Gesellschaftssitz: 26, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg (B.P. L-2965 Luxembourg), R.C.S. Nummer B 6041;
- ING LEASE Luxembourg, Société Anonyme, Gesellschaftssitz: 26, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg (B.P. L-2965 Luxembourg), R.C.S. Nummer B 31049;
- ING Solutions Investment Management S.A. (ISIM), Société Anonyme, Gesellschaftssitz: 26, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg (B.P. L-2965 Luxembourg), R.C.S. Nummer B 162705

Sie gilt für alle Gesellschaften und Filialen der ING, sofern sie personenbezogene Daten verarbeiten.