

**Déclaration de confidentialité
à l'intention des clients d'ING Luxembourg**
v.3.0 December 2023

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

ING Luxembourg, Société Anonyme
26, Place de la Gare L-2965 Luxembourg

R.C.S. Luxembourg B. 6041
TVA LU 11082217

Téléphone + 352 44 99 1
Téléfax +352 44 99 23 10

www.ing.lu
BIC: CELLULL

CL23183/1

Contenu

| | |
|--|-----------|
| 1. Finalité et champ d'application de la Déclaration de confidentialité | 3 |
| 2. Les types de données personnelles que nous traitons | 4 |
| 3. Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ? | 7 |
| 4. Avec qui partageons nous vos données et pour quelles raisons ? | 12 |
| 5. Transferts de données à caractère personnel en dehors de l'EEE | 18 |
| 6. Décisions automatisées et profilage | 19 |
| 7. Quels sont vos droits et comment les respectons-nous ? | 21 |
| 8. Avez-vous une obligation de nous fournir vos données à caractère personnel ? | 24 |
| 9. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ? | 24 |
| 10. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ? | 25 |
| 11. Modification de la présente Déclaration de confidentialité | 25 |
| 12. Contact and questions | 25 |

ING Bank N.V. est une institution financière assujettie aux obligations de protection des données prévues par le Règlement Général de l'UE sur la Protection des Données 2016/679 (RGPD). Pour se conformer au RGPD, ING Bank N.V. a mis en place des principes de protection des données à échelle mondiale, par le biais de sa Politique Globale de Protection des Données (*Global Data Protection Policy* ou GDPP). La GDPP est contraignante pour toutes les entités, filiales, succursales, bureaux de représentation et affiliés d'ING dans le monde entier et est approuvée par les autorités de protection des données de l'UE. Par conséquent, outre les lois et réglementations locales en matière de protection de la vie privée, ING Bank N.V. a décidé que toutes ses entités, filiales, succursales, bureaux de représentation et sociétés affiliées dans le monde entier se conformeraient à la GDPP, indépendamment de leur situation géographique, de la typologie de leur marché ou de leur clientèle cible.

Le présent document constitue la Déclaration de confidentialité d'ING Luxembourg S.A. et ses filiales ING Lease Luxembourg S.A. et ING Solutions Investment Management S.A. (ci-après dénommées "ING Luxembourg", "nous", "notre" et "nos"). Elle s'applique à nous lorsque nous traitons des données à caractère personnel appartenant aux personnes mentionnées dans la section 1 ci-dessous ("vous").

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

Chez ING, nous comprenons que vos données personnelles sont importantes pour vous. La présente Déclaration de confidentialité expose, de façon claire et transparente, la nature des données personnelles que nous collectons, enregistrons, stockons, utilisons et traitons ainsi que la manière dont nous le faisons. 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 de confidentialité s'applique aux personnes suivantes :

- Tous les clients passés, présents et potentiels d'ING qui sont des individus. Cela inclut notamment les entreprises individuelles.
- Les personnes non-clients d'ING : Il peut s'agir de toute personne qui effectue un paiement sur un compte ING ou qui reçoit un paiement à partir d'un compte ING, de toute personne qui visite un site Internet, une agence ou un bureau ING, de conseillers professionnels, d'actionnaires, de toute personne se portant garante de nos clients ; les bénéficiaires effectifs (y compris certaines personnes qui leur sont liées, comme les membres de la famille de personnes politiquement exposées) ainsi que les administrateurs, représentants ou personnes de contact de nos entreprises

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

clientes ou d'autres personnes morales qui utilisent nos services ; les débiteurs, les locataires ou les membres de la famille (premier degré) de nos clients ; toute personne impliquée dans d'autres transactions avec nous ou avec nos clients (à titre personnel ou en tant que représentant d'une personne morale). En fonction de la relation que vous entretenez avec nous, notamment si vous n'êtes pas client d'ING, il se peut que nous recueillions et utilisions moins de données à caractère personnel que celles décrites dans la présente Déclaration de confidentialité. N'hésitez pas à nous contacter aux coordonnées indiquées à la section 12 (Contact et questions) pour exercer votre droit d'accès et obtenir un aperçu des données à caractère personnel que nous traitons.

Nous obtenons vos données personnelles 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.
- Indirectement, de la part de votre organisation/employeur 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 déjà cliente.
- À partir d'autres sources disponibles comme les registres des débiteurs, cadastre, registres commerciaux et des associations, les médias en ligne ou traditionnels, les cookies et technologies similaires via nos sites web et applications, les sources publiques disponibles ou les autres entreprises appartenant au groupe ING, ou par des tiers tels que les organismes de traitement des paiements ou des transactions, les organismes de crédit, les autres institutions financières, les sociétés commerciales (par ex. Refinitiv qui fournit le service de détention des risques World-Check) ou les autorités publiques.

Vous pouvez obtenir de plus amples informations si nécessaire, entre autres lorsque vous demandez un produit ou service spécifique.

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

2. Les types de données personnelles que nous traitons

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

Les « **données à caractère personnel** » ou « **données personnelles** » désignent toutes les informations permettant d'identifier un individu ou qu'il est possible de relier à un individu.

Les données personnelles que nous traitons vous concernant comprennent :

- **Les données d'identification** : nom et prénom, date et lieu de naissance, numéro de carte d'identité, adresse email, numéro de téléphone, titre, nationalité et spécimen de signature, code fiscal/numéro de sécurité sociale.
- **Les données de transaction**, par ex. numéro de compte bancaire, avoirs, retraits et transferts effectués sur votre compte ou à partir de celui-ci, ainsi que la date et le lieu de ces transactions, les identifiants des transactions et les informations associées.
- **Les données financières**, par ex. factures, notes de crédit, bulletin de paie, comportements de paiement, valeur de vos biens immobiliers ou autres actifs, dossier de crédit, capacité de remboursement, statut fiscal, revenu et autres rentrées, produits financiers contractés auprès d'ING, présence dans un registre de crédit, arriérés 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 de « connaissance du client » (« Know your customer ») dans le cadre du devoir de diligence à l'égard de la clientèle** et pour prévenir les comportements frauduleux ou qui enfreignent les sanctions internationales, ainsi que pour nous conformer aux réglementations relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la fraude fiscale.
- **Les données audiovisuelles**, le cas échéant et si la loi l'autorise, nous traitons les vidéos des caméras de surveillance des locaux d'ING, les enregistrements des

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

appels téléphoniques ou vidéo, ou les correspondances avec nos bureaux. Nous pouvons utiliser ces enregistrements pour vérifier les demandes d'ordre faites par téléphones notamment à des fins de prévention des et, plus généralement, pour prouver les transactions commerciales et les communications commerciales que vous avez avec nous.

- **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 nous 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.
- **Informations relatives à votre bien immobilier**, telles que le type de bien (maison, appartement, etc.), sa taille, ses caractéristiques et sa classe énergétique.

Données personnelles 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 relatives aux condamnations pénales et aux infractions ou aux mesures de sûreté connexes. 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 lorsque les lois et règlements applicables le permettent, par exemple lorsque le traitement est nécessaire pour des raisons d'intérêt public important ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice, ou lorsque les tribunaux agissent dans l'exercice de leur fonction juridictionnelle.

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, ce paiement constitue une donnée 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.

Toutefois, il est possible qu'en raison de notre obligation de respecter les réglementations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

du terrorisme ou de notre intérêt à prévenir la fraude et d'exercer ou de défendre des droits en justice, nous traitons ultérieurement ces données, par exemple pour vérifier l'origine des fonds dans le cadre des réglementations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Données à caractère personnel relatives aux enfants

Nous ne collectons 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 lorsque c'est requis par la loi en vigueur.

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

Le terme '**Traitement**' désigne chaque activité qui peut être effectuée en lien avec vos données personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, le stockage, l'adaptation, l'organisation, l'utilisation, la divulgation, le transfert ou la suppression de ces données conformément aux lois applicables.

Nous utilisons vos données à caractère personnel uniquement dans les cas suivants :

L'exécution des contrats auxquels vous êtes partie ou la prise de mesures avant de conclure des contrats. Nous utilisons vos données personnelles lorsque vous concluez un contrat avec nous ou lorsque nous devons exécuter nos obligations en vertu de ces contrats.

Par exemple, nous utilisons vos données de compte lorsque vous nous demandez d'effectuer un paiement ou d'exécuter un ordre d'investissement ou pour vous fournir des extraits de compte ou votre aperçu annuel dans My ING. 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.

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

Le respect de nos obligations légales. Nous traitons vos données à caractère personnel afin de respecter toute une série d'obligations 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, 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 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. Nous avons également besoin de connaître votre adresse postale, votre adresse email ou votre numéro de téléphone pour vous contacter.
- *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 (Prise de décision automatisée et profilage).
- *Prévention de la fraude et lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme* : nous avons l'obligation légale de vérifier les risques de fraude, de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme. Cela inclut la surveillance des transactions inhabituelles et des listes de sanctions, comme indiqué à la section 6 (Prise de décision automatisée et profilage).
- *Rapports réglementaires et statutaires à nos régulateurs*, conformément à la section 4 (« Avec qui partageons nous vos données et pour quelles raisons ? »).
- *Contrôles de sécurité informatique et mesures connexes* : nous avons le devoir de protéger vos données et d'assurer la sécurité et l'intégrité des systèmes d'ING.
- *Contrôle de nos communications avec vous* : nous avons l'obligation d'enregistrer les communications électroniques et les conversations téléphoniques concernant les transactions sur instruments financiers avec des investisseurs ou des investisseurs potentiels.

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

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

Notre intérêt légitime. 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 nous veillons 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 et 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 :

- **Le développement et l'amélioration de nos produits et services.** Nous vous demanderons par exemple votre avis sur nos produits et services actuels ou sur de nouvelles idées de produits. Nous pouvons partager ces informations avec certains membres de notre personnel afin d'améliorer notre offre. Nous analysons également la manière dont vous utilisez nos produits et services et interagissez avec eux. Cela nous aide à mieux vous connaître et nous montre où et comment nous pouvons nous améliorer. Par exemple :
 - lorsque vous ouvrez un compte, nous mesurons le temps nécessaire pour que vous puissiez l'utiliser ;
 - nous analysons les résultats de nos activités de marketing pour mesurer leur efficacité et la pertinence de nos campagnes.

Nous utilisons également vos données de paiement ou toute autre donnée bancaire, financière ou de crédit pour :

- vous fournir des informations sur votre situation financière passée (revenus et/ou dépenses). Cela peut prendre la forme d'un aperçu des montants dépensés par catégorie : frais de transport, supermarchés, ...
- évaluer à l'avance si vous êtes éligible à certains produits et services et, le cas échéant, vous donner la possibilité d'y souscrire. Par exemple, nous pouvons examiner votre comportement de paiement et vos antécédents en matière de crédit lorsque vous demandez un prêt;
- pour la surveillance du crédit. Nous utilisons et analysons les données relatives à vos antécédents en matière de crédit et à votre comportement de paiement pour évaluer votre capacité à rembourser un prêt dans le cadre du contrat de crédit et, le cas échéant, pour vous contacter à ce sujet.

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

- **La promotion et l'offre de produits et services les mieux adaptés fournis par nous ou par d'autres entités d'ING.** Nous traitons vos données à caractère personnel pour vous informer ou vous conseiller à propos des produits et services similaires d'ING. Nous pouvons également vous envoyer des lettres d'information sur nos activités. Bien entendu, si vous ne souhaitez pas recevoir ces offres et ces lettres d'information, vous avez le droit de vous y opposer ou de retirer votre consentement. Aussi, notre but est de mieux vous comprendre et de répondre à vos besoins changeants en vous proposant des services adaptés à votre situation spécifique. Afin de pouvoir vous fournir des produits et services sur mesure, nous sommes susceptibles :
 - de tenir compte de votre situation socio-démographique et financière; de tenir compte de votre bien immobilier et de son efficacité énergétique;
 - d'analyser vos préférences dans nos divers canaux de communication;
 - d'analyser les produits et services que vous avez déjà achetés chez nous.

- **L'exécution des processus opérationnels, gestion interne, statistiques et rapports de gestion.** 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. Cela comprend :
 - l'analyse de notre position sur le marché dans les différents segments;
 - l'analyse des coûts et des pertes ;
 - la formation de notre personnel, 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 ;
 - permettre aux clients de signer des documents électroniquement;
 - le partage de vos données avec d'autres entités au sein du Groupe ING afin de centraliser certaines opérations pour réaliser des économies d'échelle, ainsi que le partage avec des prestataires de services externes (fournisseurs de services informatiques, par exemple) qui effectuent certaines activités commerciales habituelles en notre nom.

Vous trouverez des informations plus spécifiques concernant ces opérations et les activités effectuées par des tiers en notre nom dans le tableau récapitulatif de l'infrastructure commune des tiers et/ou du Groupe ING qui est accessible dans la section Conditions Générales de notre site web (www.ing.lu).

Nous utiliserons des données agrégées pour les processus et opérations listées ci-dessous sauf si cela nous empêche de réaliser nos objectifs ou affecte nos objectifs de manière négative. Des “données agrégées” signifient que seules des informations sur des groupes de clients sont traitées (c'est-à-dire des informations qui ne permettent pas de vous identifier personnellement).

- **La sécurité et la sûreté.** Dans certains cas, même en l'absence d'obligation légale spécifique, nous mettons en place des mesures qui garantissent la sécurité de vos données à caractère personnel lorsque nous estimons que ces mesures sont nécessaires et proportionnées. Bon nombre de ces mesures concernent la sécurité des réseaux et de l'information ainsi que la prévention et la lutte contre la cybercriminalité, la fraude et toute autre action compromettant la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité de vos données à caractère personnel. 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;
 - 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.
- **La 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'un autre individu (par exemple, pour des raisons d'urgence médicale vous concernant). Nous ne traiterons vos données à caractère personnel pour la sauvegarde des intérêts vitaux d'un autre individu que s'il n'y a pas d'autre base légale pour justifier ce traitement de données.
- **Le 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 :

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

- l'utilisation de vos données personnelles lors de l'analyse de votre visite sur notre site web ou notre application dans le but de les améliorer et afin de promouvoir et vous proposer les produits et services les mieux adaptés. Nous utilisons pour cela des cookies et des technologies comparables. Pour plus d'informations, nous vous invitons à lire notre Politique en matière de cookies publiée sur notre site ;
- activités promotionnelles où nous vous informons à propos de produits et services fournis par des partenaires d'ING ;
- activités de marketing personnalisé fondées sur le profilage effectué sur base de l'analyse de vos données de paiement ou de détail similaires. Avec votre consentement, nous pouvons vous envoyer des communications 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.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment comme expliqué plus bas.

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.

Au sein du Groupe ING

ING Luxembourg fait partie du Groupe ING qui fournit des services financiers 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.

ING Luxembourg peut partager vos données à caractère personnel avec sa société mère ING Bank N.V. (située aux Pays-Bas) afin de s'assurer que le Groupe ING soit en mesure de :

- Respecter toute obligation de rapports réglementaires et légaux et toute demande d'informations, comme requis 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 des informations sont spécifiquement demandées à un niveau individuel par un régulateur, nous veillerons toujours à ce que toutes les données à caractère personnel soient agrégées, ce qui signifie que seules des informations sur des groupes de clients

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

seront partagées avec les régulateurs du Groupe ING afin qu'elles ne puissent plus être reliées à vous.

- Respecter ses engagements en termes de durabilité et des enjeux liés à l'environnement, au social et à la gouvernance (dits ESG). À moins que des informations au niveau individuel ne soient nécessaires pour respecter ces engagements, nous veillerons à ce que les données personnelles partagées avec notre société mère ING Bank N.V. à cette fin ne puissent pas être reliées à vous.
- Développer (également pour ING Luxembourg) des modèles de crédit internes internationaux et locaux. 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 au Groupe ING 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 Luxembourg) des modèles ING globaux et locaux *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.
- Assurer la gestion globale des risques juridiques et de réputation liés au blanchiment de capitaux et au financement du terrorisme.

Nous nous efforçons également de rendre nos procédures habituelles plus efficaces et efficaces dès lors qu'il relève de notre intérêt légitime de vous offrir le meilleur service possible à des prix compétitifs. Dans ce cadre, ING Luxembourg partagera vos données à caractère personnel avec d'autres entités du Groupe ING pour centraliser certaines opérations, et ce afin de réaliser des économies d'échelle. Ces opérations comprennent :

- Pour des raisons d'efficacité, certaines activités opérationnelles et administratives relatives aux contrats conclus avec nos clients, à la gestion de nos clients (en ce

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

compris le *screening*) ou au traitement des transactions sont centralisées dans des centres de traitement appelés ING Business Shared Services (ou ING Hubs) situées dans des pays comme la Slovaquie, la Pologne, la Roumanie, les Philippines. Nos ING Hubs traiteront vos données pour le compte d'ING Luxembourg et sont entièrement soumis à la Politique Globale de Protection des Données d'ING (GDPP) afin d'assurer un niveau adéquat de protection des données. Plus spécifiquement, les tâches effectuées par les Hubs ING concernent notamment :

- permettre à des prestataires de services de paiement tiers d'effectuer sur votre (vos) compte(s) les opérations que vous leur demandez d'exécuter ; services *Know Your Customer* (KYC)
- Swift et les plateformes de services de paiement ;notre infrastructure technologique, y compris en ce qui concerne les services de sécurité informatique;
- notre portail utilisé pour faciliter la gestion de nos produits et services ;
- l'impression et la gestion de la documentation client;
- la gestion du risque de crédit;
- la gestion des risques de marché ;
- notre plateforme de Web-Banking My ING; nos canaux de communication numériques sécurisés (p. ex. appels audio, messagerie instantanée et messagerie);
- les services centraux pour les transactions d'instruments financiers de gré à gré (OTC);
- les services centraux liés aux positions acquises sur les instruments financiers sur les marchés européens;
- la production et la gestion de cartes de crédit et de débit ainsi que l'authentification des transactions via Internet ;
- la gestion d'évènement marketing; la gestion de la relation avec les clients;
- un système de traduction automatique;
- une infrastructure technique soutenant nos courriels internes, les données SharePoint et l'archivage;
- notre contact center;
- les rapports réglementaires ;
- les services de négociation et de gestion des contrats pour l'*International Swaps and Derivatives Association* (ISDA) et les garanties connexes (uniquement pour les entreprises clientes);
- la gestion de la trésorerie ;
- le support global client (uniquement pour les entreprises clientes);
- le services d'administration des prêts (uniquement pour les entreprises clientes).

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

Vous trouverez des informations plus précises concernant les tâches énumérées ci-dessus et la localisation des Hubs ING qui effectuent ces tâches dans le tableau récapitulatif de l'infrastructure commune des tiers et/ou du Groupe ING, accessible dans la section Conditions Générales de notre site web (www.ing.lu).

- 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 Luxembourg 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 précise et 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 oeuvre 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-dessus.

Avec des tiers

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

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

Autorité gouvernementales, judiciaires et de surveillance

Pour respecter nos obligations d'ordre réglementaire, il est possible que nous divulguions des données aux autorités gouvernementales, judiciaires et de surveillance, telles que :

- **Les autorités publiques, régulateurs et organismes de surveillance** tels que la Banque Centrale Européenne (BCE), la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), et dans le cas d'une demande de bonifications d'intérêts liées à des prêts hypothécaires, le Ministère du Logement.
- **Les autorités fiscales**, par exemple dans le cadre des réglementations *Foreign Account Tax Compliance Act* (FATCA), *Common Reporting Standard* (CRS) ou des règles relatives au système électronique central concernant les informations sur les paiements (aussi appelé 'CESOP') qui peuvent exiger que nous rapportions les actifs des clients ou d'autres données à caractère personnel telles que votre nom et vos coordonnées et, le cas échéant, d'autres informations sur votre organisation. À cette fin, nous pouvons traiter vos données d'identification telles que votre numéro de sécurité sociale, votre numéro d'identification fiscale 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).

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 :

- Echange 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

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

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 des banques, des fonds de retraite, courtiers en valeurs mobilières, dépositaires, gestionnaires de fonds et prestataires de services de portefeuille.

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 :

- La conception, le développement et la maintenance d'outils et d'applications sur internet.
- La fourniture de services d'application ou d'infrastructure (tels que des services cloud) par des prestataires de services informatiques.
- Les activités et événements marketing, la gestion de la communication avec les clients.
- La préparation de rapports et statistiques, l'impression de documents et la conception de produits.
- Le placement de publicités sur les applications, sites internet et réseaux sociaux.
- Les services juridiques, d'audits ou des autres services spéciaux fournis par des avocats, notaires, fiduciaires, commissaires aux comptes ou autres conseillers professionnels
- Les services de mandats hypothécaires.
- L'identification, l'investigation ou la prévention par des entreprises spécialisées de fraudes ou autres fautes.
- L'exécution de services spécialisés, tels que le service de courrier postal ou l'archivage de dossiers physiques, par des consultants ou des prestataires de services externes.

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

- La réalisation d'opérations de titrisation (p.ex. fiduciaires, investisseurs et conseillers).

Agents indépendants, courtiers et partenaires commerciaux

Nous pouvons transmettre vos données personnelles à des agents indépendants, courtiers ou partenaires commerciaux qui agissent en notre nom ou qui offrent conjointement avec nous des produits et des services, comme des assurances. Ils sont enregistrés conformément à la législation locale et opèrent avec l'autorisation des organismes de réglementation.

Chercheurs

Nous procédons sans cesse à de nouvelles analyses pour vous aider à garder une longueur d'avance dans la vie et au travail. À cette fin, il est possible que nous transmettions des données personnelles (lorsque la loi l'autorise) à certains partenaires tels que des universités ou d'autres institutions de recherche indépendantes, qui les utilisent dans le cadre de leurs recherches et innovations. Les chercheurs que nous engageons doivent satisfaire aux mêmes exigences strictes que les employés d'ING. Dans la mesure du possible, les données personnelles sont transmises sous forme agrégée pour assurer que les résultats des recherches soient anonymes.

5. Transferts de 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 "mécanismes de transfert" suivants :

- **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

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

politiques internes contraignantes de groupe (aussi appelée '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 ? »).

Nous pouvons également nous baser, entre autres, sur :

- 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 découlant des lois et réglementations locales applicables
- la nécessité de procéder au transfert de données pour des motifs d'intérêt public ;
- votre consentement explicite ;
- 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 oeuvre 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 le prestataire tiers ou l'entité ING auquel les données sont transférées.

Vous pouvez obtenir une copie des Clauses contractuelles types et des Règles d'entreprise contraignantes en nous contactant aux coordonnées indiquées à la section 12 ci-dessous.

6. Décisions automatisées et 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.

Comme ING Luxembourg sert un vaste groupe de clients, elle utilise des décisions automatisées et le profilage. Par exemple :

Evaluation du risque de crédit

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

Lorsque vous demandez un prêt ou un 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 ou crédits 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. Si vous avez déjà ou avez eu une relation avec nous par le passé, nous combinons (en prenant en compte la période de conservation applicable) les informations financières externes avec votre historique interne de paiement. Ce processus d'évaluation du risque de crédit repose sur le profilage tel que ce concept est défini ci-dessus.

Prévention de la fraude, du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme

Nous avons l'obligation ou le besoin d'examiner les clients et les transactions pour détecter des 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. Ce processus global implique une certaine forme de prise de décision automatisée comme définie ci-dessus.

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

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

certaines employés de départements spécifiques d'ING peuvent accéder aux détails du registre 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.

Vos droits sont les suivants :

Droit d'accès à l'information

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

Right to rectification

Si vos données personnelles sont inexactes, vous êtes en droit de nous demander de les rectifier. Si nous les avons transmises à un tiers, nous lui ferons part de leur rectification.

Right to object to processing

Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles par ING pour ses propres intérêts légitimes. Nous prendrons en compte votre opposition et déterminerons si le traitement de vos données personnelles vous porte injustement atteinte d'une façon qui nous force à y mettre fin.

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 ou à l'exécution d'un contrat passé avec vous.

Vous pouvez également vous opposer à l'envoi de messages commerciaux (par e-mail, courrier et téléphone) ou à l'utilisation de vos données personnelles à des fins statistiques. Si vous changez d'avis par la suite, vous pouvez choisir de ne plus recevoir ces messages. Par exemple, vous pouvez utiliser le lien "**se désinscrire**" au bas des

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

e-mails commerciaux ou gérer vos préférences sur notre site web ou notre application de banque mobile ou en appelant ING au 44.99.1.

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.

Droit de ne pas être soumis à des décisions automatisées significatives

Vous avez le droit de ne pas être soumis à des décisions fondées sur un traitement automatisé prises sans l'intervention humaine et vous affectant de manière significative. Lorsque ING Luxembourg prend de telles décisions automatisées, vous pouvez demander l'intervention d'une personne pour la décision.

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.

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.

Right to erasure ('right to be forgotten')

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

- nous n'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.

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 convient pas, vous pouvez la faire remonter au Délégué à la protection des données (*Data Protection Officer* ou DPO) d'ING.

Vous pouvez également déposer une plainte auprès de la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD), située à L-4370 Belvaux, 15, Boulevard du Jazz (<http://cnpd.public.lu>).

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.

Exercer vos droits

Pour exercer l'un des droits susmentionnés, veuillez nous contacter en utilisant les informations indiquées dans la section 12 ci-dessous.

Lorsque vous exercez votre droit, plus vous serez précis dans votre demande, plus nous serons en mesure de vous aider. Nous pouvons vous demander des informations supplémentaires pour vérifier votre identité. Dans certains cas, nous pouvons refuser votre demande et, si la loi le permet, nous vous informerons du motif du refus. Si la loi

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

le permet, nous pouvons facturer des frais raisonnables pour le traitement de votre demande.

Nous faisons notre possible pour traiter votre demande dans les plus brefs délais. Toutefois, les délais de réponse peuvent varier en fonction de votre lieu de résidence. Si nous avons besoin de plus de temps pour traiter votre demande, nous vous en informerons immédiatement et vous indiquerons les raisons du délai supplémentaire.

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 elle, 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. Le fait de ne pas 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 dix ans après la fin de notre contrat ou de la relation commerciale avec vous. Nous employons parfois des périodes de conservation différentes. Par exemple, si l'autorité de surveillance exige que nous

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

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. Lorsque vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires comme dans les cas susmentionnés, nous les supprimons ou nous les rendons anonymes, 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 de confidentialité

Nous pouvons modifier la présente Déclaration de confidentialité afin de rester en conformité avec tout changement de loi et/ou pour refléter la manière dont notre entreprise traite les données personnelles. Cette version a été créée en Décembre 2023. La version la plus récente est disponible à l'adresse suivante : www.ing.lu

12. Contact and questions

Pour en savoir plus sur les politiques d'ING en matière de confidentialité des données et sur notre utilisation des données personnelles, vous pouvez nous contacter via nos canaux de communication usuels :

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, tel. +352.262511

- En vous connectant sur votre My ING et en nous envoyant un message en faisant référence à la « Protection des Données »
- En vous rendant à votre agence et en contactant votre chargé de clientèle, banquier personnel ou privé.

Si vous êtes client d'ING Luxembourg S.A., en contactant ING via dpo.lu@ing.com en faisant référence à la « Protection des Données ».

Si vous êtes client d'ING Lease Luxembourg S.A., en contactant ING Lease via contact@lease.ing.lu, en faisant référence à la « Protection des Données ».

Si vous êtes client d'ING Solutions Investment Management S.A. (ISIM), en contactant ISIM via data.protection@ing-isim.lu , en faisant référence à la « Protection des Données ».

En cas de désaccord ou de réclamation concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous faire parvenir votre requête en faisant référence à la « Protection de Données » par :

- Courrier postal : Complaints Service, 26, Place de la Gare, L-2965 Luxembourg
- E-mail : complaints@ing.lu

If you did not obtain a satisfactory resolution of your case, you can submit a written request to the Data Protection Officer of ING via :

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

Vous pouvez également déposer une plainte auprès de la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD), située à L-4370 Belvaux, 15, Boulevard du Jazz (<http://cnpd.public.lu>).