

Déclaration de confidentialité
à l'intention des clients d'ING Luxembourg S.A.
v.2.0 Mai 2020

Table des matières

1. Finalité et champ d'application de la présente Déclaration de confidentialité	3
2. Les types de données personnelles que nous traitons.....	4
3. Que faisons-nous de vos données personnelles ?	6
4. À qui transmettons-nous vos données ? Pour quelles raisons ?.....	11
5. Vos droits et leur respect.....	14
6. Votre devoir de fournir les données	17
7. Comment protégeons-nous vos données personnelles ?	17
8. Modifications apportées à la présente Déclaration de confidentialité	17
9. Contact et questions	18
10. Champ d'application de la Déclaration de confidentialité	19

Le présent document constitue la Déclaration de confidentialité d'ING Luxembourg (et de ses filiales) agissant en qualité de responsable du traitement des données, sis au 26, Place de la Gare, 2965 Luxembourg, une société anonyme immatriculée au RCS de Luxembourg sous le numéro B. 6041. - www.ing.lu - Mai 2020.

ING Luxembourg est assujettie aux obligations de protection des données prévues par le Règlement Général de l'UE sur la Protection des Données 2016/679 (RGPD).

Le présent document constitue la Déclaration de confidentialité d'ING Luxembourg S.A. et ses filiales (« ING », « nous », « notre » et « nos ») et s'applique à nous tant que nous traitons des Données Personnelles appartenant à des personnes physiques (« vous »).

1. Finalité et champ d'application de la présente 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. Notre approche peut se résumer ainsi : 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 personnes physiques (« vous »). Cela inclut les entreprises individuelles, les représentants légaux et interlocuteurs privilégiés agissant pour le compte de nos entreprises clientes.
- Toute personne impliquée dans une quelconque transaction avec ING, que ce soit en son nom propre ou en tant que représentant d'une entité juridique (par exemple un responsable d'entreprise, un agent, un représentant légal, un membre du personnel opérationnel, toute personne se portant garante, le bénéficiaire effectif final, etc.).
- Les clients non rattachés à ING. Il peut s'agir de toute personne qui visite un site internet, une agence ou un bureau d'ING, de conseillers professionnels ou d'actionnaires.

Nous obtenons vos données personnelles de la manière suivante :

- Vous les partagez avec nous en devenant client, en vous inscrivant à nos services en ligne, en remplissant un formulaire en ligne, en signant un contrat avec ING, en utilisant nos produits et services, en nous contactant via l'un de nos canaux ou en visitant nos sites internet.
- Par votre entreprise lorsqu'elle devient un client potentiel ou s'il s'agit d'un client existant, et que vos données personnelles sont fournies pour nous aider à contacter votre entreprise.
- À partir d'autres sources disponibles (par ex. registres des débiteurs, cadastre, registres commerciaux et des associations, médias en ligne ou traditionnels), de sources publiques disponibles ou d'autres entreprises appartenant à 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 ou les autorités publiques.

2. Les types de données personnelles que nous traitons

Le terme **Donnée personnelle** désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Les données personnelles que nous traitons vous concernant comprennent :

Pour nos clients qui sont des particuliers :

- **Les données d'identification**, par ex. 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 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, produits financiers contractés auprès d'ING, présence dans un registre de crédit, arriérés et informations sur vos revenus.
- **Les données sociodémographiques**, par ex. statut marital et enfants. Lorsque la législation locale considère ces données comme des données sensibles, nous respectons la législation locale.
- **Les données sur les comportements et préférences en ligne**, par ex. adresse IP de l'appareil mobile ou ordinateur que vous utilisez, pages visitées sur les sites internet et applis d'ING.
- **Les données concernant vos besoins et centres d'intérêt** dont vous nous faites part, par exemple en contactant notre centre d'appels ou en répondant à un sondage en ligne.
- **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 se 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 appels téléphoniques ou vidéo, ou les correspondances avec nos bureaux. Nous pouvons utiliser ces enregistrements pour vérifier les demandes d'ordre faites par téléphones par exemple, à des fins de prévention de la fraude ou de formation du personnel.
- **Vos interactions avec ING sur les réseaux sociaux**, par ex. Facebook, Twitter, Instagram, Google+ et YouTube. Nous suivons les messages publics, publications, likes et réponses en faveur d'ING ou qui concernent ING sur internet.

Pour nos clients qui sont des entités juridiques :

- **Les données d'identification**, par ex. nom et prénom, date et lieu de naissance, numéro de carte d'identité, adresse e-mail, numéro de téléphone, titre, nationalité et spécimen de signature, code fiscal/numéro de sécurité sociale.
- **Les données financières** : lorsque vous vous engagez à nous fournir une garantie au profit d'un client, nous pouvons vérifier le dossier de crédit, la capacité de remboursement et d'autres informations concernant votre solvabilité et vos conditions de crédit.
- **Les données sur les comportements et préférences en ligne**, par ex. adresse IP de votre appareil mobile ou ordinateur, pages visitées sur les sites internet et applications d'ING.
- **Les données concernant vos besoins et centres d'intérêt** dont vous nous faites part, par exemple en contactant nos agents ou en répondant à un sondage d'ING.
- **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 se 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 appels téléphoniques ou vidéo, ou les correspondances avec nos bureaux.

Données sensibles

Le terme Donnée sensible désigne les données relatives à la santé, à l'ethnicité et aux convictions religieuses ou politiques, les données génétiques ou biométriques, ou les données criminelles (les informations relatives à la fraude constituent des données criminelles et nous les enregistrons). Nous pouvons traiter vos données sensibles si :

Pour nos clients qui sont des particuliers :

- Nous avons votre consentement explicite ;
- Nous sommes tenus de le faire ou sommes autorisés à le faire par la législation locale applicable. Par exemple, nous pouvons être tenus de conserver une photocopie de votre passeport ou carte d'identité lorsque vous devenez un client d'ING ;
- Vous nous demandez d'effectuer un paiement, par exemple, à un parti politique ou une institution religieuse.
- Si la législation locale l'autorise, et que vous choisissez de l'utiliser, nous pouvons utiliser la reconnaissance faciale, vocale ou des empreintes digitales comme moyen d'authentification afin d'accéder aux applications mobiles et d'effectuer certaines opérations via celles-ci.

Pour nos clients qui sont des entités juridiques :

- Nous avons votre consentement explicite ;

- Nous sommes tenus de le faire ou sommes autorisés à le faire par la législation locale applicable ; ou
- Vous fournissez des données sensibles dans le cadre d'un accord contractuel ou en lien avec un produit ou service demandé.

Par exemple, nous traitons des données sensibles dans le cadre :

- De nos obligations en matière de « connaissance du client » (« *Know your customer* » ou « KYC ») : nous pouvons conserver une copie de votre passeport ou carte d'identité, selon le cas, en fonction de la législation locale.
- De la surveillance en matière de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme : nous surveillons votre activité et pouvons la signaler aux autorités de réglementation compétentes.
- Si la législation locale l'autorise, et que vous choisissez de l'utiliser, nous pouvons utiliser la reconnaissance faciale, vocale ou des empreintes digitales comme moyen d'authentification afin d'accéder aux applications mobiles et d'effectuer certaines opérations via celles-ci.

Données des enfants

Nous ne collectons de données relatives aux enfants que s'ils possèdent un produit ING ou si vous nous fournissez des informations sur vos propres enfants en relation avec un produit que vous achetez. Nous demanderons l'accord des parents lorsque la législation locale l'exige.

Nous n'offrons de services de la société de l'information directement aux enfants âgés de moins de 13 ans que si nous avons reçu le consentement du titulaire de l'autorité parentale.

3. Que faisons-nous de vos données personnelles ?

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 ne traitons vos données personnelles que pour l'un des motifs légaux suivants :

- Pour conclure et exécuter notre contrat passé avec vous ;
- Pour nous conformer à nos obligations légales ;
- Pour des raisons commerciales légitimes. Ce traitement des données peut être nécessaire pour maintenir de bonnes relations commerciales avec tous nos clients et autres parties concernées. Nous pouvons également traiter vos données afin de prévenir et lutter contre la fraude et préserver la sécurité de vos transactions et opérations effectuées par ING ;

- Lorsque nous avons votre consentement. Dans ce cas, vous pouvez le retirer à tout moment.

Nous pouvons traiter les données de nos clients aux fins suivantes :

- **L'exécution des contrats auxquels vous êtes partie ou la prise de mesures avant de conclure des contrats.** Nous utilisons les informations vous concernant lorsque vous concluez un contrat avec nous, ou lorsque nous devons vous contacter. Nous analysons les informations vous concernant pour évaluer si vous pouvez bénéficier de certains produits et services. Par exemple, nous pouvons consulter votre comportement de paiement et votre dossier de crédit lorsque vous demandez un prêt immobilier ou un autre prêt. Et nous utilisons les informations relatives à votre compte lorsque vous nous demandez de procéder à un paiement ou d'exécuter un ordre d'investissement.
- **L'administration.** Par exemple, lorsque vous ouvrez un compte ING, nous sommes légalement tenus de collecter des données personnelles confirmant votre identité (comme une photocopie de votre carte d'identité ou de votre passeport) et de déterminer si nous pouvons vous accepter comme client. Nous devons également connaître votre adresse postale, votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone pour pouvoir vous contacter.
- **La gestion de la relation client et le marketing.** Il est possible que nous vous demandions des retours sur nos produits et services, ou d'enregistrer vos conversations avec nous en ligne, par téléphone ou en agence. Nous pouvons en faire part à notre personnel dans le but d'améliorer notre offre ou de vous offrir des produits et services personnalisés. Nous pouvons vous envoyer des bulletins d'information concernant ces produits et services. Bien entendu, si vous ne souhaitez pas recevoir ces offres, vous avez le droit de vous y opposer ou de retirer votre consentement.
- **Vous fournir les produits, services et marketing les mieux adaptés.** Nous pouvons utiliser vos données pour des activités commerciales, y compris le traitement nécessaire au développement et à l'amélioration de nos produits et/ou services, à notre service client, à la segmentation des clients et au profilage ainsi qu'à la réalisation d'activités marketing (ciblées). Nous faisons cela pour établir une relation avec vous et/ou maintenir et étendre une relation avec vous et à des fins statistiques et scientifiques. Vous avez le droit de retirer votre consentement ou de vous opposer à la personnalisation du marketing direct et autres activités commerciales, y compris le profilage associé. En outre, vous pouvez toujours vous désabonner de la réception des offres personnalisées.
- **L'amélioration et la mise au point de nos produits et services.** L'analyse de l'utilisation que vous faites de nos produits et services, ainsi que l'interaction que vous avez avec eux, nous aide à mieux vous comprendre et nous présente des pistes d'amélioration. Par exemple :

- Nous mesurons la durée entre l'ouverture du compte et votre première utilisation de celui-ci.
- Nous analysons les résultats de nos activités marketing dans le but d'évaluer leur efficacité et la pertinence de nos campagnes.
- Parfois, nous analysons vos données personnelles à l'aide de processus automatisés, tels que des algorithmes, pour accélérer la décision d'octroyer ou non un prêt immobilier ou un autre prêt).
- **Pour l'analyse des risques de crédit et des comportements.** Nous utilisons et analysons les données relatives à votre dossier de crédit et à votre comportement de paiement afin d'évaluer notamment votre capacité à rembourser un prêt, par exemple.
- **L'exécution des processus commerciaux, la gestion interne et les rapports de gestion.** Nous procédons au traitement de vos données dans le cadre de nos opérations bancaires et pour assister notre direction dans la prise de décisions relatives à nos activités et services.
- **La sûreté et la sécurité.** Nous avons le devoir de protéger vos données personnelles et de prévenir, détecter et contenir toute violation de vos données. Cela inclut les données que nous sommes obligés de collecter vous concernant, par exemple pour vérifier votre identité lorsque vous devenez client. En outre, nous ne voulons pas seulement vous protéger contre la fraude et la cybercriminalité, nous avons également le devoir de garantir la sécurité et l'intégrité d'ING et du système financier dans son ensemble en luttant contre des délits tels que le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la fraude fiscale.
 - Pour protéger vos actifs contre les activités frauduleuses en ligne, par ex. si vous êtes piraté et que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe sont compromis.
 - Nous pouvons utiliser certaines informations vous concernant (par ex. votre nom, numéro de compte, âge, nationalité, adresse IP, etc.) à des fins de profilage afin de détecter les activités frauduleuses et leurs auteurs.
 - Nous pouvons utiliser vos données personnelles pour vous alerter si nous détectons une activité suspecte sur votre compte, par ex. lorsque votre carte de débit ou de crédit est utilisée dans un lieu atypique.
- **La protection de vos intérêts vitaux.** Nous traitons vos données lorsque cela est nécessaire pour protéger vos intérêts qui sont essentiels pour votre vie ou celle d'une autre personne physique. Par exemple, pour des raisons médicales urgentes. Nous ne traiterons vos données nécessaires aux intérêts vitaux d'une autre personne physique que si nous ne pouvons pas les baser sur l'une des autres finalités mentionnées.
- **Le respect des obligations légales auxquelles nous sommes assujettis.** Nous traitons vos données pour respecter un éventail d'obligations légales et d'exigences réglementaires.

- **Le marketing personnalisé basé sur le profilage** Avec votre consentement, nous pouvons vous envoyer des courriers, e-mails ou messages textes vous proposant un produit ou un service basé sur votre profil personnel (données de paiement ou autres informations similaires) ou vous montrer une telle offre lorsque vous vous connectez à notre site internet ou à nos applications mobiles. Vous pouvez à tout moment vous désabonner de ces offres personnalisées.

Pour les clients qui sont des entités juridiques (par ex. les entreprises, les institutions financières, etc.) :

- **L'exécution des contrats auxquels vous êtes partie ou la prise de mesures avant de conclure des contrats.** Nous pouvons traiter les données personnelles des représentants légaux, des mandataires, des bénéficiaires effectifs finaux (UBO) et d'autres intervenants, tels que les interlocuteurs privilégiés, les garants, etc., aux fins suivantes :
- **L'administration.** Par exemple, lorsqu'une entité juridique cliente ouvre un compte ING, nous sommes légalement tenus de collecter des données personnelles concernant ses représentants, mandataires, garants et bénéficiaires effectifs finaux (UBO) afin de confirmer leur identité (comme une photocopie de leur carte d'identité ou de leur passeport) et de déterminer si nous pouvons vous accepter comme client. Nous devons également connaître leur adresse postale, leur adresse e-mail ou leur numéro de téléphone professionnel(le) pour contacter ces personnes.
- **L'exécution des contrats auxquels nos clients bancaires qui sont des entités juridiques** sont partie ou la prise de mesures avant de conclure un contrat avec le client, et pour contacter le client le cas échéant. Si vous êtes une personne physique fournissant une garantie au client ou un bénéficiaire d'instruments de paiement, nous pouvons utiliser vos données personnelles pour conclure un accord ou exécuter un ordre de paiement dans le cadre de nos accords avec le client. Nous pouvons vérifier votre capacité et vos pouvoirs en utilisant les registres du commerce ou les certificats d'exercice.
- **La gestion de la relation client et le marketing.** Il est possible que nous vous demandions, en qualité de représentant du client, des retours sur nos produits et services proposés au client professionnel. Nous pouvons envoyer des bulletins d'information concernant les nouveaux produits et services, et ceux existants, proposés par ING. Vous pouvez vous retirer de toute communication à tout moment.
 - **Vous fournir les produits et services les mieux adaptés.** Lorsque vous, en tant que représentant d'un client, visitez notre site internet, appelez notre centre de service client, parlez à un employé d'ING ou visitez une agence, nous pouvons recueillir des informations sur le client.
 - **L'amélioration et la mise au point de nos produits et services.** L'analyse de l'utilisation que vous faites de nos produits et services nous aide à mieux comprendre notre performance et nous présente des pistes d'amélioration de nos produits et services.

- **L'exécution des processus commerciaux, la gestion interne et les rapports de gestion.** Nous procédons au traitement de vos données personnelles dans le cadre de nos opérations de services financiers et pour assister notre direction dans la prise de décisions relatives à nos activités et services.
- **La sûreté et la sécurité.** Nous avons le devoir de protéger toutes les données personnelles et de prévenir, détecter et contenir toute violation des données ou toute fraude impliquant des données personnelles collectées afin de se conformer aux réglementations de lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la fraude fiscale. Afin de sauvegarder et d'assurer la sécurité et l'intégrité d'ING, du secteur financier, des clients et des employés, nous pouvons :
 - traiter vos données personnelles afin de protéger les actifs de votre organisation contre les activités frauduleuses, par exemple en cas de compromission de votre identité (par ex. nom d'utilisateur et mot de passe).
 - utiliser certaines données personnelles (par ex. votre nom, numéro de compte, âge, nationalité, adresse IP, etc.) à des fins de profilage afin de détecter les activités frauduleuses et leurs auteurs.
 - utiliser vos données personnelles pour vous alerter si nous détectons des activités suspectes impliquant les actifs de votre entreprise, par exemple lorsqu'une transaction a lieu dans un lieu atypique.
- **Le respect des obligations légales auxquelles nous sommes assujettis.** Nous traitons vos données personnelles pour respecter un éventail d'obligations juridiques et d'exigences réglementaires (la législation de lutte contre le blanchiment de capitaux, le code des impôts, etc.). Par exemple, les règles et règlements en matière de « connaissance du client » (« *Know Your Customer* » ou « *KYC* ») exigent qu'ING vérifie votre identité avant de vous accepter comme client. Sur demande des autorités, ING peut signaler les transactions effectuées par les clients.

Lorsque le traitement n'est pas compatible avec l'une des finalités ci-avant nous vous demandons votre consentement explicite, que vous pouvez refuser ou retirer à tout moment.

Les lois applicables nous obligent à conserver les données personnelles pendant un certain temps. Cette période de conservation peut varier de quelques mois à plusieurs années, en fonction de la législation locale applicable. Lorsque vos données personnelles ne sont plus nécessaires à un processus ou à une activité pour lequel/laquelle elles ont été initialement collectées, nous les supprimons ou les regroupons à un certain niveau d'abstraction (agrégat), les rendons anonymes et les éliminons conformément aux lois et règlements applicables.

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

Dans le but d'assurer le meilleur service possible et notre compétitivité, nous transmettons certaines données à divers destinataires tiers, tant internes (à savoir d'autres entreprises d'ING), qu'externes (à savoir en dehors d'ING).

Chaque fois que nous transmettons vos données personnelles à des destinataires tiers externes (à savoir en dehors d'ING) qui sont dans des pays situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE), nous nous assurons que les garanties nécessaires sont en place pour les protéger. En cas de transfert vers un pays en dehors de l'Espace économique européen dont le régime local est considéré comme inadéquat par la Commission européenne, ING s'appuie, entre autres, sur :

- Les exigences basées sur les lois et réglementations locales applicables.
- La conclusion ou l'exécution d'un accord, d'une de vos transactions ou d'une transaction avec un tiers en votre faveur ;
- [Les clauses types de l'UE](#). Le cas échéant, nous utilisons des clauses contractuelles standardisées dans les accords passés avec les prestataires de services de façon à s'assurer que le transfert des données personnelles en dehors de l'Espace économique européen soit conforme au RGPD ;
- Les transferts de données qui sont nécessaires pour des raisons d'intérêt public ;
- Votre consentement explicite ;
- [Les décisions d'adéquation prises par la Commission Européenne, qui définissent les cas où un pays extérieur à l'Espace Economique Européen assure une protection adéquate des données.](#)

Pour nos clients, qu'il s'agisse de particuliers ou d'entités juridiques :

Les entités ING

Nous transmettons les données d'une activité et d'une agence ING à des fins diverses (voir section « Que faisons-nous de vos données personnelles ? » pour la liste complète.) Il est également possible que nous transférons vos données vers des systèmes de stockage centralisé ou que nous les traitions en un point central au sein d'ING pour plus d'efficacité. Tous les transferts de données en interne suivent les Règles d'Entreprise Contraignantes, telles que définies dans le Règlement (UE) 2016/679, qui constituent notre Politique globale de protection des données (*Global Data Protection Policy* ou GDPP), et suivent les lois et réglementations locales applicables.

Autorités 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 et réglementaires et les organismes de surveillance**, tels que les banques centrales et d'autres organismes de surveillance du secteur financier des pays dans lesquels nous avons des activités.
- Il est possible que les **autorités fiscales** exigent que nous rapportions les actifs du client ou d'autres données personnelles (par ex. votre nom, vos coordonnées et d'autres informations concernant votre organisation). À cette fin, nous pouvons traiter vos données d'identification comme votre numéro de sécurité sociale, votre numéro d'identification fiscale ou tout autre identifiant national conformément à la législation locale applicable.
- **Les autorités judiciaires/d'investigation** (par ex. police, procureur, cours et organismes d'arbitrage/de médiation) sur demande expresse et légale.

Institutions financières

Pour traiter certains services de paiement et de retrait, nous pouvons être amenés à partager des informations sur le client ou son représentant avec une autre banque ou une entreprise financière spécialisée. Nous transmettons également des informations aux spécialistes du secteur financier dont nous utilisons les services, par exemple:

- L'échange de messages sécurisés sur les transactions financières ;
- Les opérations de crédit et paiements internationaux ;
- Le traitement des transactions électroniques internationales ;
- Le règlement des opérations sur titres et de paiement nationales et internationales ; ou
- D'autres organisations de services financiers, notamment les banques, les fonds de pension, les courtiers en valeurs mobilières, les dépositaires, les gestionnaires de fonds et fournisseurs de services de portefeuille. Nous pouvons également être amenés à partager des informations avec les partenaires commerciaux dont nous vendons les produits financiers, comme les assureurs.

Prestataires de services et autres tiers

Quand nous faisons appel à des prestataires ou à des tiers pour mener à bien certaines activités dans le cours normal des affaires, nous pouvons être amenés à partager des données personnelles nécessaires pour mener à bien leur mission spécifique. Voici une liste non exhaustive des activités impliquant des prestataires :

- La conception, la mise en place et la maintenance d'outils et d'applications sur internet ;
- Les prestataires pouvant fournir des services d'application ou d'infrastructure (tels que le cloud) ;
- Les activités et événements marketing, la gestion de la communication avec les clients ;
- La préparation des rapports et statistiques, l'impression des documents et la conception des produits ;
- Le placement des publicités sur les applications, sites internet et réseaux sociaux ;

- Les services juridiques, d'audit ou autres services spéciaux fournis par des avocats, notaires, fiduciaires, commissaires aux comptes d'entreprise ou autres conseillers professionnels ;
- L'identification, l'investigation ou la prévention des fraudes ou autres fautes par des sociétés spécialisées ;
- La prestation de services spécialisés, tels que le courrier postal de nos agents, l'archivage de documents physiques, les entreprises et prestataires de services externes ; ou
- La mise en place de dispositifs de titrisation (tels que les fiduciaires, les investisseurs et les conseillers).

Services d'information sur les comptes et d'initiation des paiements au sein de l'UE

La Directive européenne sur les services de paiement (DSP2), telle que révisée, vous permet de mandater un prestataire de services de paiement (TPP) tiers afin de récupérer des informations sur vos comptes ou d'initier des paiements en votre nom concernant vos comptes chez ING. Le TPP ne peut le faire que si vous avez donné votre consentement explicite à ces services.

Lorsque nous recevons une demande d'un TPP en votre nom, nous sommes tenus d'exécuter la demande de paiement ou d'information sur vos comptes, comme demandé.

En outre, vous pouvez également utiliser les services DSP2 pour gérer vos comptes auprès d'autres banques par le biais de vos canaux ou applications ING. Vous pouvez utiliser l'application ou le canal ING pour :

- Consulter les informations relatives à vos comptes de paiement (courants) auprès d'autres banques ;

- Effectuer des paiements en ligne à partir de votre compte de paiement (courant) auprès d'autres banques.

Dans ce cas, nous serons le TPP et nous ne pourrons offrir ces services que si nous recevons votre consentement explicite. Si vous décidez que vous ne souhaitez plus utiliser ces services DSP2, vous pouvez simplement désactiver cette fonction dans l'environnement en ligne d'ING.

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. Les données personnelles sont transmises sous forme agrégée et les résultats des recherches sont anonymes.

5. Vos droits et leur respect

Nous respectons vos droits individuels qui incluent entre autres :

Droit d'accès à l'information

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

Droit de 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.

Droit de s'opposer au traitement

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 pas vous opposer au traitement de vos données personnelles si :

- Nous sommes légalement tenus de le faire ; ou
- Il est nécessaire afin d'exécuter 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. Lorsque vous devenez client d'ING, il est possible que nous vous demandions si vous souhaitez recevoir des offres personnalisées (basées sur vos données de paiement et autres indications similaires). Si vous changez d'avis ultérieurement, vous êtes libre de mettre fin à leur envoi notamment en :

- cliquant sur bouton « se désinscrire » situé en bas de tous les e-mails de nature commerciale
- paramétrant vos options de confidentialité sur www.ing.lu.
- contactant ING au 44.99.1.

En outre, même si vous choisissez de ne pas recevoir d'offres personnalisées, nous vous avertirons de toute activité inhabituelle sur votre compte, comme :

- Lorsque votre carte de crédit ou de débit est bloquée ;
- Lorsqu'une transaction est demandée à partir d'un lieu inhabituel.

[Droit de s'opposer aux décisions automatisées \(applicable uniquement aux clients qui sont des particuliers\)](#)

Vous avez le droit de ne pas être soumis à des décisions susceptibles de vous affecter légalement ou de manière significative et qui ont été fondées uniquement sur un traitement automatisé utilisant vos informations personnelles. Dans ce cas, vous pouvez demander à ce que la décision soit prise à la place par une personne.

Certaines de nos décisions sont le résultat de processus automatisés pour lesquels vous nous avez donné un consentement explicite ou ces décisions sont nécessaires à l'exécution ou au respect d'un contrat passé avec vous. Dans les deux cas, vous pouvez demander une intervention humaine et contester la décision qui en résulte (par ex. le refus automatique d'une demande de crédit en ligne).

[Droit de limiter le traitement](#)

Vous avez le droit de nous demander de limiter notre utilisation de vos données personnelles si :

- vous pensez que les données personnelles sont inexactes ;
- nous traitons les données de façon illégale ;

- nous n'avons plus besoin des données, mais vous souhaitez que nous les conservions pour qu'elles soient utilisées dans un cadre juridique ;
- vous vous êtes opposé à ce que nous traitions vos données pour nos propres intérêts légitimes.

Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de nous demander le transfert direct de vos données personnelles, soit à vous, soit à une autre entreprise. Ce droit s'applique aux données personnelles que nous traitons par des moyens automatisés, soit avec votre consentement, soit sur la base d'un contrat passé avec vous. Lorsque cela est techniquement possible, nous assurerons le transfert de vos données personnelles.

Droit à l'oubli

Vous avez le droit de nous demander d'effacer vos données personnelles. Toutefois, ING est à tout moment légalement tenue de conserver vos données personnelles. Votre droit à l'oubli est uniquement applicable si :

- nous n'avons plus besoin de vos données à leurs fins originales ;
- vous retirez votre consentement à ce que nous traitions vos données ;
- vous vous opposez à ce que nous traitions vos données pour nos propres intérêts légitimes ou pour vous envoyer des messages commerciaux personnalisés ;
- ING traite vos données personnelles de façon illégale ; ou
- une loi locale exige qu'ING efface vos données personnelles.

Droit de plainte

Si un client ou son représentant n'est pas satisfait de notre réaction à vos préoccupations, vous avez le droit de nous déposer une plainte. 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 Luxembourg. Vous êtes également libre de contacter les autorités de protection des données du Luxembourg, telles que mentionnées au point 10.

Exercer vos droits

La façon dont vous exercez vos droits dépend du produit ING concerné et de la disponibilité des services dans votre pays. Si vous souhaitez exercer vos droits ou déposer une plainte, veuillez nous contacter.

Lorsque vous exercez vos droits, plus vous êtes précis dans votre demande, plus nous pouvons vous aider à répondre à votre question. Nous pouvons vous demander une copie de votre pièce d'identité ou des informations complémentaires pour vérifier votre identité. Dans certains cas, il est possible que nous refusions d'accéder à votre demande et que nous vous facturions des frais raisonnables pour le traitement de

vosre demande si celle-ci est considérée comme abusive, répétitive, ou si elle génère des coûts excessifs.

Nous souhaitons traiter votre demande le plus rapidement possible, et dans un délai maximum de trente (30) jours après la date de dépôt de la plainte. Cependant, si nous avons besoin de plus de temps (que ce qui est normalement autorisé par la loi) pour traiter votre demande, nous vous en informerons immédiatement en motivant ce retard.

6. Votre devoir de fournir les données

Dans certains cas, nous sommes légalement tenus de collecter des données personnelles ou vos données personnelles peuvent être nécessaires avant que nous puissions fournir certains services et certains produits. Nous nous engageons à ne demander que les données personnelles qui sont strictement nécessaires à la finalité concernée. Le fait de ne pas fournir les données personnelles nécessaires peut entraîner des retards dans la disponibilité de certains produits et services.

7. Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles adéquates (politiques et procédures, sécurité informatique, etc.) pour garantir la confidentialité et l'intégrité de vos données personnelles et des processus de traitement. Dans le but d'assurer la sécurité de vos données personnelles, nous appliquons à l'intégralité de nos activités un ensemble de politiques et de normes minimum décidées en interne. Celles-ci sont régulièrement mises à jour de façon à ce qu'elles tiennent compte des dernières réglementations et évolutions du marché.

En outre, les employés d'ING sont soumis à des obligations de confidentialité et ne sont pas autorisés à divulguer vos données personnelles illégalement ou lorsque cela n'est pas nécessaire. Pour nous aider à continuer à protéger vos données personnelles, vous devez toujours contacter ING si vous soupçonnez que vos données personnelles ont pu être compromises.

8. Modifications apportées à 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 mai 2020 et

entrera en vigueur le 1^{er} juin 2020. La version la plus récente est disponible à l'adresse www.ing.lu.

9. Contact et 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 :

- 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@ing.lu 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 désagrément 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

Si vous estimez ne pas avoir reçu une réponse satisfaisante à votre requête, vous pouvez également transmettre une demande écrite au Délégué à la Protection des Données par :

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

Vous avez la possibilité de déposer votre plainte auprès de l'Autorité nationale de contrôle de la protection des données à caractère personnel, La Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD), L-4370 Belvaux, 15, Boulevard du Jazz, <http://cnpd.public.lu>), ainsi qu'auprès des juridictions compétentes.

10. Champ d'application de la Déclaration de confidentialité

Le présent document constitue la Déclaration de confidentialité d'ING Luxembourg et ses filiales :

- ING Luxembourg, Société Anonyme, ayant son siège social au 26, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg (B.P. L-2965 Luxembourg), numéro R.C.S. B.6041 ;
- ING LEASE Luxembourg, Société Anonyme, ayant son siège social au 26, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg (B.P. L-2965 Luxembourg), numéro R.C.S. B 31049 ;
- ING Solutions Investment Management S.A. (ISIM), Société Anonyme, ayant son siège social au 26, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg (B.P. L-2965 Luxembourg), numéro R.C.S. B 162705.

Il s'applique à toutes les entités et toutes les agences d'ING qui traitent des données personnelles.