

**Privacyverklaring  
voor klanten van  
ING Luxembourg S.A.**  
v.2.0 mei 2020

## Inhoud

1. Wat is het doel en bereik van deze privacyverklaring?.....	3
2. Welke gegevens verzamelen we over u?.....	3
3. Wat doen we met uw persoonsgegevens?.....	6
4. Met wie delen we uw gegevens en waarom?.....	10
5. Wat zijn uw rechten en hoe gaan wij daarmee om?.....	14
6. Uw verplichting om gegevens te verstrekken.....	16
7. Hoe beschermen we uw persoonsgegevens? .....	16
8. Wijzigingen aan deze privacyverklaring .....	17
9. Hoe kunt u contact met ons opnemen en vragen stellen? .....	17
10. Toepasselijkheid van deze privacyverklaring .....	18

Dit is de privacyverklaring van ING Luxembourg (en haar dochterondernemingen) die optreedt als verwerkingsverantwoordelijke - gevestigd in 26, Place de la Gare, 2965 Luxembourg - *naamloze vennootschap* - en geregistreerd is bij het Luxemburgse Handels- en Vennootschapsregister (RCS) onder nummer B.6041. - [www.ing.lu](http://www.ing.lu) - mei 2020.

ING Luxembourg is onderworpen aan de verplichtingen inzake gegevensbescherming die zijn vastgelegd in de algemene EU-verordening inzake gegevensbescherming 2016/679 (AVG).

Dit is de privacyverklaring van ING Luxembourg SA, en haar dochterondernemingen ("ING", "wij", "ons" en "onze"), en is van toepassing op ons zolang we Persoonsgegevens van personen ("u") verwerken.

## 1. Wat is het doel en bereik van deze privacyverklaring?

Bij ING begrijpen we dat uw persoonsgegevens belangrijk voor u zijn. Deze privacyverklaring legt op een eenvoudige en heldere manier uit welke persoonsgegevens we over u verzamelen, registreren, opslaan, gebruiken en verwerken en hoe we dit doen. Onze aanpak kan worden omschreven als: de juiste mensen die de juiste gegevens gebruiken voor het juiste doel.

Deze privacyverklaring is van toepassing op:

- Alle voormalige, bestaande en potentiële klanten van ING, die natuurlijke personen zijn ("u"). Dit zijn eenmanszaken, wettelijke vertegenwoordigers of contactpersonen die optreden voor onze zakelijke klanten.
- Iedereen die is betrokken bij een transactie met ING, of dat nu persoonlijk is of als vertegenwoordiger van een rechtspersoon (bijvoorbeeld een manager, tussenpersoon, wettelijk vertegenwoordiger, operationeel medewerker, iedereen die garant staat of de uiteindelijke begunstigde eigenaar is, enz.).
- Personen die geen klant van ING zijn. Dit kan iedereen zijn die een website, filiaal of kantoor van ING bezoekt; professionele adviseurs; aandeelhouders.

Wij verkrijgen uw persoonsgegevens op de volgende manieren:

- U deelt deze met ons wanneer u klant wordt, zich registreert voor onze online diensten, online een formulier invult, een contract met ING ondertekent, onze producten of diensten gebruikt, via een van onze communicatiekanalen contact met ons opneemt of onze website bezoekt.
- Via uw organisatie, indien deze een potentiële klant wordt of een bestaande klant is en uw persoonsgegevens worden verstrekt om contact te kunnen opnemen met uw organisatie.
- Via andere beschikbare bronnen, zoals kredietregisters, kadasters, handelsregisters, verenigingenregisters, de online of traditionele media, openbare bronnen en andere bedrijven die onderdeel zijn van ING of door derden, zoals betalings- of transactieoverwerkers, kredietregistratiebureaus, andere financiële instellingen, commerciële bedrijven of overheden.

## 2. Welke gegevens verzamelen we over u?

**Persoonsgegevens** betreffen alle informatie die een natuurlijke persoon identificeert of aan een natuurlijke persoon kan worden gekoppeld. We verwerken onder meer de volgende persoonsgegevens:

Voor onze particuliere klanten:

- **Identificatiegegevens**, zoals uw naam, geboortedatum en -plaats, identificatienummer, e-mailadres, telefoonnummer, aanspreking, nationaliteit, fiscaal identificatienummer/burgerservicenummer;
- **Transactiegegevens**, zoals uw bankrekeningnummer, bijschrijvingen, afschrijvingen en overboekingen van en naar uw rekening, en wanneer deze overboekingen plaatsvonden;
- **Financiële gegevens**, zoals facturen, creditnota's, loonstrookjes, betaalgedrag, de waarde van uw huis of andere vermogensbestanddelen, uw krediethistorie en leencapaciteit, de financiële producten die u bij ING afneemt, of u bij een kredietregister bent geregistreerd, uw betalingsachterstanden en uw inkomen;
- **Sociodemografische gegevens**, bijvoorbeeld of u getrouwd bent of kinderen heeft. Waar de lokale wetgeving dit als bijzondere persoonsgegevens beschouwt, respecteren we de lokale wetgeving;
- **Gegevens over online gedrag en voorkeuren**, IP-adres van uw mobiele apparaat of uw computer en de pagina's die u op de website of in de apps van ING bezoekt;
- **Gegevens over uw interesses en behoeften** die u met ons deelt, bijvoorbeeld wanneer u contact opneemt met ons callcenter of online een enquête invult;
- **Know Your Customer-gegevens als onderdeel van het klantenonderzoek**, om frauduleuze handelingen of gedrag dat in strijd is met internationale richtlijnen te voorkomen en om te voldoen aan de regelgeving tegen het witwassen van geld, de financiering van terrorisme en belastingfraude;
- **Audiovisuele gegevens**; indien van toepassing en wettelijk toegestaan, verwerken wij bewakingsvideo's bij ING, of opnames van telefoon- of videogesprekken of chats met onze kantoren. We kunnen deze opnames gebruiken om telefonische orders te controleren, bijvoorbeeld voor fraudepreventie of de opleiding van personeel;
- **Uw interacties met ING op sociale media**, zoals Facebook, Twitter, Instagram, Google+ en YouTube. We volgen publieke berichten, posts, likes en reacties op en over ING op het internet.

Voor onze zakelijke klanten:

- **Identificatiegegevens**, zoals uw naam, geboortedatum en -plaats, identificatienummer, e-mailadres, telefoonnummer, aanspreking, nationaliteit en een specimen van de handtekening, fiscaal identificatienummer/burgerservicenummer;
- **Financiële gegevens**, indien u bij ons een bankgarantie ten behoeve van een klant afsluit, kunnen wij het kredietverleden, de kredietcapaciteit en andere

informatie met betrekking tot uw kredietwaardigheid en kredietvoorwaarden controleren;

- **Gegevens over online gedrag en voorkeuren**, IP-adres van uw mobiele apparaat of uw computer en de pagina's die u op de website of in de apps van ING bezoekt;
- **Gegevens over de interesses en behoeften van klanten** die u moet ons deelt, bijvoorbeeld wanneer u contact met ons opneemt of online een enquête van ING invult;
- **Know Your Customer-gegevens als onderdeel van het klantenonderzoek** en om frauduleuze handelingen of gedrag dat in strijd is met internationale richtlijnen te voorkomen en om te voldoen aan de regelgeving tegen het witwassen van geld, de financiering van terrorisme en belastingfraude;
- **Audiovisuele gegevens**; indien van toepassing en wettelijk toegestaan, verwerken wij bewakingsvideo's bij ING, of opnames van telefoon- of videogesprekken of chats met onze kantoren.

### Bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens die betrekking hebben op uw gezondheid, etniciteit, religieuze of politieke overtuigingen, genetische of biometrische gegevens, of strafvorderlijke gegevens (informatie over fraude zijn strafvorderlijke gegevens en leggen wij dus vast). We kunnen uw bijzondere persoonsgegevens verwerken, indien:

Voor onze particuliere klanten:

- wij uw uitdrukkelijke toestemming hebben;
- wij hiertoe verplicht zijn door of toestemming hebben van de toepasselijke lokale wetgeving. Zo kunnen we bijvoorbeeld verplicht zijn om een kopie van uw paspoort of identiteitskaart te bewaren als u klant wordt van ING;
- u ons de opdracht geeft om een betaling te doen aan bijvoorbeeld een politieke partij of religieuze instelling.
- u ervoor kiest om hiervan gebruik te maken en de lokale wetgeving dit toestaat, dan kunnen wij het gezicht, de vingerafdruk of de stem gebruiken als herkenning voor de authenticatie om toegang te krijgen tot mobiele apps en om bepaalde handeling uit te voeren.

Voor onze rechtspersonen:

- wij uw uitdrukkelijke toestemming hebben;
- wij hiertoe verplicht zijn door of toestemming hebben van de toepasselijke lokale wetgeving; of
- u bijzondere persoonsgegevens verstrekt als onderdeel van een contractuele overeenkomst of in verband met een aangevraagd product of dienst.

Zo verwerken wij bijvoorbeeld bijzondere gegevens in het kader van

- Know Your Customer (KYC – Ken je Klant) en de verplichting tot gegevensinzameling: wij kunnen een kopie van uw paspoort of identiteitskaart bewaren, overeenkomstig de lokale wetgeving;
- het toezicht op het witwassen van geld of de financiering van terrorisme: wij houden toezicht op uw activiteit en kunnen dit melden aan de bevoegde regelgevende instanties; en
- de toegang tot mobiele apps en de uitvoering van bepaalde handelingen. Hiervoor kunnen wij het gezicht, de vingerafdruk of de stem gebruiken als herkenning voor de authenticatie om toegang te krijgen tot mobiele apps en om bepaalde handeling uit te voeren, indien u ervoor kiest om hiervan gebruik te maken en de lokale wetgeving dit toestaat.

### Gegevens over kinderen

We verzamelen alleen informatie over kinderen als zij een product van ING gebruiken of als u ons informatie geeft over uw kinderen in verband met een product dat u afneemt.

In verband met het aanbod die society services direct voorstellen aan een kind onder 13 jaar, zouden we dit enkel doen in het geval we toestemming hebben gekregen van de persoon die ouderlijke verantwoordelijkheid heeft van dit kind.

### 3. Wat doen we met uw persoonsgegevens?

Onder verwerking wordt verstaan elke activiteit die kan worden uitgevoerd in verband met persoonsgegevens, zoals het verzamelen, vastleggen, opslaan, aanpassen, organiseren, gebruiken, bekendmaken, doorgeven of wissen van deze gegevens in overeenstemming met de geldende wetgeving.

We verwerken uw persoonsgegevens alleen op basis van een van de volgende wettelijke gronden:

- Om ons contract met u af te sluiten en uit te voeren;
- Om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen;
- Voor onze legitieme zakelijke belangen. Deze gegevensverwerking kan nodig zijn om goede commerciële relaties met al onze klanten en andere betrokken partijen te onderhouden. Wij kunnen uw gegevens ook verwerken voor de preventie en bestrijding van fraude, en om de veiligheid van uw transacties en van de verrichtingen van ING te vrijwaren;
- Als we uw toestemming hiertoe hebben. In dat geval kunt u uw toestemming te allen tijde intrekken.

We kunnen de gegevens van onze klant voor de volgende doeleinden verwerken:

- **Bij de uitvoering van overeenkomsten waarbij u partij bent of om stappen te ondernemen voorafgaand aan het aangaan van overeenkomsten** – wij

gebruiken informatie over u wanneer u een overeenkomst met ons afsluit, of wanneer wij contact met u moeten opnemen. Wij analyseren informatie over u om te beoordelen of u in aanmerking komt voor bepaalde producten en diensten. Zo kunnen wij bijvoorbeeld kijken naar uw betalingsgedrag en kredietverleden als u een lening of een hypotheek aanvraagt. Daarnaast gebruiken we uw rekeninggegevens wanneer u ons vraagt om een betaling te doen of een beleggingsorder uit te voeren.

- **Administratie** – wanneer u bijvoorbeeld een rekening opent bij ING, zijn we wettelijk verplicht om persoonsgegevens te verzamelen om uw identiteit vast te kunnen stellen (zoals een kopie van uw identiteitskaart of paspoort) en om te bepalen of u klant kunt worden bij ons. We hebben ook uw post- en emailadres of telefoonnummer nodig om contact met u te kunnen opnemen.
- **Klantbeheer en marketing** – we kunnen u vragen wat u van onze producten en diensten vindt of gesprekken vastleggen die we online, telefonisch of in een van onze filialen met u voeren. We kunnen deze informatie delen met bepaalde medewerkers om ons aanbod te verbeteren of producten en diensten aan uw situatie aan te passen. We kunnen u nieuwsbrieven sturen om u te informeren over deze producten en diensten. Indien u deze aanbiedingen niet wenst te ontvangen, hebt u uiteraard het recht om bezwaar te maken of uw toestemming in te trekken.
- **Aanbieden van passende producten en diensten** – wij kunnen uw gegevens gebruiken voor commerciële activiteiten, waaronder verwerking, die noodzakelijk zijn voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten en/of diensten, klantenservice, klantsegmentatie en -profilering en de uitvoering van (gerichte) marketingactiviteiten. Wij doen dit om een relatie met u op te bouwen en/of om een relatie met u te onderhouden en uit te breiden, en voor statistische en wetenschappelijke doeleinden. U hebt het recht om uw toestemming in te trekken of bezwaar te maken tegen gepersonaliseerde direct marketing of commerciële activiteiten, met inbegrip van de profilering die deel uitmaakt van deze activiteiten. Bovendien kunt u zich te allen tijde afmelden voor het ontvangen van gepersonaliseerde aanbiedingen.
- **Verbetering en ontwikkeling van producten en diensten** – dankzij analyses van de manier waarop u onze producten en diensten gebruikt, krijgen we meer inzicht in u en komen we erachter hoe we ons kunnen verbeteren. Bijvoorbeeld:
  - Wanneer u een rekening opent, meten we hoe snel u uw rekening kunt gebruiken.
  - We analyseren het resultaat van onze marketingactiviteiten om te meten hoe effectief deze zijn en hoe relevant onze acties zijn.
  - We analyseren soms uw persoonsgegevens aan de hand van geautomatiseerde processen, zoals algoritmes, om sneller te kunnen beslissen over kredieten en hypotheeken.

- **Voor de analyse van kredietrisico en gedrag** – we gebruiken en analyseren gegevens over uw kredietverleden en betalingsgedrag om bijvoorbeeld uw vermogen te beoordelen om een lening terug te betalen.
- **Uitvoering van bedrijfsprocessen, intern management en managementrapportage** – we verwerken uw gegevens voor onze bancaire activiteiten en om ons management te helpen betere beslissingen te maken over onze activiteiten en diensten.
- **Veiligheid en beveiliging** – we hebben de plicht om uw persoonsgegevens te beschermen en inbreuken op de beveiliging ervan te voorkomen, detecteren en beperken. Dit geldt ook voor de informatie die wij verplicht over u moeten verzamelen, bijvoorbeeld om uw identiteit te controleren als u klant wordt. Bovendien willen we u niet alleen beschermen tegen fraude en cybercriminaliteit, maar hebben we ook de plicht om de veiligheid en integriteit van ING en het financiële systeem als geheel te waarborgen door misdrijven als het witwassen van geld, de financiering van terrorisme en belastingfraude te bestrijden.
  - Om uw vermogen te beschermen tegen frauduleuze activiteiten online, bijvoorbeeld als u wordt gehackt en uw gebruikersnaam en wachtwoord zijn gecompromitteerd.
  - We kunnen bepaalde informatie over u gebruiken voor het maken van profielen (naam, rekeningnummer, leeftijd, nationaliteit, IP-adres enzovoort) om criminele activiteiten te herkennen en de persoon te achterhalen die daarachter zit.
  - We kunnen uw persoonsgegevens gebruiken om u te waarschuwen als we verdachte activiteiten op uw rekening detecteren, bijvoorbeeld wanneer uw debet- of creditcard wordt gebruikt op een ongebruikelijke locatie.
- **Uw vitale belangen beschermen** – wij verwerken uw gegevens als dat nodig is om uw belangen te beschermen die levensnoodzakelijk zijn voor u of dat van een andere natuurlijke persoon, bijvoorbeeld om dringende medische redenen. Wij verwerken alleen uw gegevens die nodig zijn voor de vitale belangen van een andere natuurlijke persoon, indien dit niet mogelijk is op grond van een van de andere genoemde doelen.
- **De toepasselijke wettelijke verplichtingen naleven** – wij verwerken uw gegevens om te voldoen aan een aantal wettelijke en statutaire voorschriften.
- **Persoonlijke marketing op basis van profilering**  
 Met uw toestemming kunnen wij u brieven, e-mails of sms-berichten sturen om u een product of dienst aan te bieden op basis van uw persoonlijke profiel (betalingsgegevens of andere soortgelijke gegevens) of u een dergelijk aanbod tonen als u inlogt op onze website of mobiele apps. U kunt zich te allen tijde afmelden voor dergelijke gepersonaliseerde aanbiedingen.



Voor rechtspersonen die klant zijn bij het bankwezen (bv. bedrijven, financiële instellingen, enz.):

- **Bij de uitvoering van overeenkomsten waarbij u partij bent of om stappen te ondernemen voorafgaand aan het aangaan van overeenkomsten** – wij kunnen de persoonsgegevens van wettelijke vertegenwoordigers, uiteindelijke begunstigde eigenaar (UBO's) en andere interveniënten, zoals contactpersonen, borgstellers, enz. verwerken voor de volgende doeleinden:
- **Administratie** – wanneer een zakelijk klant bijvoorbeeld een ING-rekening opent, zijn wij wettelijk verplicht om persoonsgegevens van zijn vertegenwoordigers, gevolmachtigden, borgstellers en eindbegunstigden (UBO's) te verzamelen, hun identiteit te verifiëren (zoals een kopie van hun identiteitskaart of paspoort) en om te beoordelen of wij u als klant kunnen accepteren. We moeten ook hun professionele postadres, telefoonnummer en e-mailgegevens kennen om deze personen te kunnen bereiken.
- **Bij de uitvoering van overeenkomsten waarbij onze zakelijke klanten** partij zijn of om stappen te nemen voorafgaand aan het aangaan van een overeenkomst met de klant, en contact met die laatste op te nemen, wanneer dat nodig is. Indien u een particulier bent die garant staat voor de klant, of een begunstigde van betaalinstrumenten, dan kunnen wij uw persoonsgegevens gebruiken om een overeenkomst aan te gaan of een betalingsopdracht uit te voeren in het kader van onze afspraken met de klant. Wij kunnen uw capaciteit en bevoegdheden controleren aan de hand van handelsregisters of een 'certificate of incumbency';
- **Relatiebeheer en marketing** – wij kunnen u als vertegenwoordiger van de klant vragen om ons feedback te geven over de producten en diensten die aan de zakelijke klant worden aangeboden. We kunnen nieuwsbrieven sturen over nieuwe en bestaande producten en diensten die door ING worden aangeboden. U kunt zich te allen tijde afmelden voor elke vorm van communicatie;
  - **Aanbieden van passende producten en diensten** – wanneer u als vertegenwoordiger van een klant onze website bezoekt, onze klantenservice belt, met een ING-medewerker praat of een kantoor bezoekt, kunnen we informatie over de klant verzamelen;
  - **Verbetering en ontwikkeling van producten en diensten** – dankzij analyses van de manier waarop u onze producten en diensten gebruikt, krijgen we meer inzicht in onze prestaties en komen we erachter waar en hoe we onze producten en diensten kunnen verbeteren;
- **Uitvoering van bedrijfsprocessen, intern management en managementrapportage** – we verwerken uw gegevens voor onze financiële dienstverlening en om ons management te helpen betere beslissingen te maken over onze activiteiten en diensten.
- **Veiligheid en beveiliging** – we hebben de plicht om uw persoonsgegevens te beschermen en inbreuken op de beveiliging ervan te voorkomen, detecteren en beperken. Dit geldt ook voor de informatie die wij verplicht over u moeten

verzamenen, bijvoorbeeld om te voldoen aan de wet- en regelgeving tegen witwassen, financiering van terrorisme en belastingfraude. Om de veiligheid en integriteit van ING, de financiële sector, klanten en medewerkers te waarborgen, kunnen we:

- uw persoonsgegevens verwerken met als doel de financiële bezittingen van uw organisatie te beschermen tegen frauduleuze activiteiten, bijvoorbeeld als uw identiteit (gebruikersnaam en wachtwoord) niet langer gegarandeerd is;
  - bepaalde informatie over u gebruiken (naam, rekeningnummer, leeftijd, nationaliteit, IP-adres enzovoort) voor het opstellen van profielen om bepaalde criminele activiteiten te herkennen en de personen te achterhalen die daarachter zitten;
  - uw persoonsgegevens gebruiken om u te waarschuwen als we verdachte activiteiten op uw rekening detecteren, bijvoorbeeld wanneer uw betaalpas of creditcard wordt gebruikt op een ongebruikelijke locatie.
- **De toepasselijke wettelijke verplichtingen naleven** – wij verwerken uw gegevens om te voldoen aan een aantal wettelijke en statutaire voorschriften (voorschriften ter bestrijding van het witwassen van geld en belastingwetgeving enz.). Volgens de 'Know Your Customer'-regels (Ken je Klant) is ING wettelijk verplicht om uw identiteit te controleren, voor zij u als klant accepteert. Op verzoek van de overheid moet ING de transacties melden die door haar klanten worden uitgevoerd.

Wanneer de verwerking niet verenigbaar is met een van de bovenstaande doeleinden, vragen wij uw uitdrukkelijke toestemming. U kunt deze toestemming te allen tijde onthouden of intrekken.

De toepasselijke wetgeving verplicht ons om persoonlijke gegevens gedurende een bepaalde periode te bewaren. Deze bewaarperiode kan variëren van enkele maanden tot enkele jaren, afhankelijk van de toepasselijke lokale wetgeving. Zodra uw persoonlijke gegevens niet langer nodig zijn voor een proces of activiteit waarvoor ze oorspronkelijk werden verzameld, wissen we deze gegevens of bundelen we ze op een bepaald abstractieniveau (aggregaat), maken we ze anoniem en verwijderen we ze in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.

#### 4. Met wie delen we uw gegevens en waarom?

Om u de best mogelijke diensten te verlenen en concurrerend te blijven, delen we bepaalde gegevens intern (i.e. met andere ING-onderdelen) en extern ING (i.e. buiten ING), met derde partijen.

Wanneer wij uw persoonsgegevens extern (d.w.z. buiten ING) delen met derden in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER), zorgen wij voor passende

waarborgen om deze gegevens te beschermen. Bij doorgifte naar een land buiten de Europese Economische Ruimte waarvan het lokale regime door de Europese Commissie als ontoereikend wordt beschouwd, vertrouwt ING onder meer op:

- vereisten op basis van de toepasselijke lokale wet- en regelgeving;
- de afsluiting of uitvoering van een overeenkomst, een van uw transacties of een transactie van een derde partij in uw voordeel;
- [modelcontracten van de EU](#), in voorkomend geval, standaardbepalingen die worden gebruikt in overeenkomsten met dienstverleners om ervoor te zorgen dat de doorgifte van gegevens naar landen buiten de Europese Economische Ruimte voldoet aan de Europese wet- en regelgeving ten aanzien van gegevensbescherming;
- doorgifte van gegevens die noodzakelijk zijn voor het algemene belang;
- uw uitdrukkelijke toestemming;
- Adequaatheidsbesluiten van de Europese Commissie, waarin wordt vastgesteld dat landen die geen deel uitmaken van de EER persoonsgegevens adequaat beschermen.

Zowel voor onze particuliere als zakelijke klanten:

#### ING-entiteiten

We wisselen gegevens uit tussen onderdelen en kantoren van ING om diverse redenen (zie de paragraaf 'Wat doen we met uw persoonsgegevens?' voor een volledig overzicht). We kunnen gegevens ook doorgeven om deze op te slaan in centrale opslagsystemen of om deze uit efficiëntieoverwegingen in een centraal punt bij ING te verwerken. Interne uitwisseling van gegevens vindt altijd plaats conform onze Bindende Bedrijfsvoorschriften, zoals vastgelegd in Verordening (EU) 2016/679, die onze Global Data Protection Policy (GDPP) uitmaakt, en conform de toepasselijke lokale wet- en regelgeving.

#### Overheids-, toezichthoudende en gerechtelijke instanties

Om te voldoen aan de wet- en regelgeving kunnen we gegevens doorgeven aan de desbetreffende overheids-, toezichthoudende en gerechtelijke instanties, zoals:

- **Overheidsinstanties, regelgevende instanties en toezichthouders**, zoals de centrale bank en andere financiële toezichthouders van de landen waarin we actief zijn.
- De **belastingdienst** kan ons vragen de financiële gegevens (tegoeden, betaal- of spaarrekeningen of beleggingen in een beleggingsrekening) van klanten en andere persoonsgegevens te verstrekken, zoals uw naam en contactgegevens en andere informatie over uw organisatie. Daartoe kunnen wij uw identificatiegegevens zoals burgerservicenummer, fiscaal identificatienummer of een ander nationaal identificatienummer verwerken conform de toepasselijke lokale wetgeving.

- **Justitiële/wetshandhavende instanties** zoals de politie, openbaar aanklagers, rechtbanken en organisaties die zich bezighouden met arbitratie of mediation (bemiddeling) nadat zij hier uitdrukkelijk en op wettelijke gronden om hebben verzocht.

### Financiële instellingen

Het is mogelijk dat we informatie over de klant of zijn vertegenwoordiger moeten delen met andere bank of een gespecialiseerde financiële instelling, om bepaalde betalings- en geldopnamediensten te verwerken. We delen ook informatie met specialisten in de financiële sector die ons bijstaan met financiële diensten zoals:

- uitwisseling van veilige berichten over financiële transacties;
- betalingen en bijschrijvingen wereldwijd;
- wereldwijde verwerking van elektronische transacties;
- afhandeling van binnenlandse en internationale effecten- en betalingstransacties; of
- andere organisaties voor financiële dienstverlening, waaronder banken, pensioenfondsen, effectenmakelaars, bewaarnemers, fondsbeheerders en aanbieders van portefeuillediensten. We kunnen ook informatie delen met zakelijke partners waarvan we financiële producten verkopen, zoals verzekeraars.

### Dienstverleners en andere derde partijen

Wanneer we gebruikmaken van andere dienstverleners of andere derden om bepaalde activiteiten in het kader van de normale bedrijfsvoering uit te voeren, is het mogelijk dat we persoonsgegevens moeten delen die nodig zijn voor een specifieke taak. Dienstverleners helpen ons onder meer door:

- internettools en webapplicaties te ontwerpen, ontwikkelen en onderhouden;
- applicatie- of infrastructuurdiensten (zoals clouddiensten) te leveren, in de hoedanigheid van IT-dienstverleners;
- marketingactiviteiten, evenementen of de communicatie met klanten te verzorgen;
- rapporten en statistieken op te stellen, drukmaterialen te verzorgen en producten te ontwerpen;
- advertenties te plaatsen in apps, op websites en op sociale media;
- juristen, notarissen, gevolmachtigden, bedrijfsaccountants of andere professionele adviseurs die juridische, audit- of andere speciale diensten verlenen;
- fraude of ander wangedrag door gespecialiseerde bedrijven te identificeren, onderzoeken of voorkomen;
- gespecialiseerde diensten te leveren, zoals postdiensten door onze agenten, de archivering van fysieke dossiers, aannemers en externe dienstverleners; of

- securitisatie-transacties uit te voeren (zoals gevolmachtigden, beleggers en de adviseurs).

### Rekeninginformatie en betalingsinitiatiediensten binnen de EU

Met de herziene Europese richtlijn inzake betalingsdiensten (PSD2) kunt u een derdebetalingsdienstaanbieder (TPP) opdracht geven om rekeninginformatie op te vragen of betalingen voor u te verrichten met betrekking tot uw rekeningen bij ING. De TPP mag dit alleen doen als u uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven voor deze diensten.

Wanneer wij namens u een verzoek van een TPP ontvangen, zijn wij verplicht om het verzoek tot betaling of rekeninginformatie uit te voeren, zoals gevraagd.

Bovendien kunt u de PSD2-diensten ook gebruiken om uw rekeningen bij andere banken te beheren via uw ING-kanalen of apps. U kunt de ING-app of -kanaal gebruiken om:

- de rekeninginformatie van uw lopende betaalrekeningen bij andere banken te bekijken;
- online betalingen te doen vanaf uw zichtrekening bij andere banken.

In dit geval zijn wij de TPP en kunnen wij deze diensten alleen aanbieden als wij uw uitdrukkelijke toestemming krijgen. Als u besluit dat u geen gebruik meer wilt maken van deze PSD2-diensten, kunt u de functie eenvoudigweg uitschakelen in de online omgeving van ING.

### Onafhankelijke agenten, makelaars en zakenpartners

Wij kunnen uw persoonsgegevens delen met onafhankelijke agenten, makelaars of zakenpartners die namens ons optreden, of die gezamenlijk producten en diensten met ons aanbieden, zoals verzekeringen. Zij zijn geregistreerd conform de lokale wetgeving en beschikken over de nodige toelatingen van de regelgevende instanties.

### Onderzoekers

We zijn altijd op zoek naar nieuwe inzichten die u in staat stellen steeds een stap voorop te blijven lopen, zowel privé als zakelijk. Hiervoor kunnen we persoonsgegevens uitwisselen (indien wettelijk toegelaten) met partners zoals universiteiten en andere onafhankelijke onderzoeksinstituten die deze gegevens gebruiken in hun onderzoek en innovatie. De onderzoekers met wie we samenwerken moeten aan dezelfde strikte eisen voldoen als medewerkers van ING. De persoonsgegevens worden in geaggregeerde vorm gedeeld en de onderzoeksresultaten zijn anoniem.

## 5. Wat zijn uw rechten en hoe gaan wij daarmee om?

Wij respecteren uw individuele rechten, waaronder:

### Het recht om informatie in te zien

U hebt het recht om de door ons verwerkte persoonsgegevens in te zien.

### Het recht op rectificatie

Als uw persoonsgegevens onjuist zijn, hebt u het recht ons te verzoeken deze te corrigeren. Als wij gegevens over u hebben gedeeld met derden en deze gegevens nadien zijn gecorrigeerd, worden deze derden daarvan op de hoogte gesteld.

### Het recht om bezwaar te maken tegen verwerking

U kunt bezwaar maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens door ING voor gerechtvaardigde belangen. Wij nemen uw bezwaar in behandeling en onderzoeken of de verwerking van uw informatie een dusdanig grote impact op u heeft dat wij de verwerking van uw persoonsgegevens zouden moeten stoppen.

U kunt evenwel geen bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door ons als:

- wij wettelijk verplicht zijn dit te doen; of
- het noodzakelijk is om een contract met u uit te voeren.

U kunt ook bezwaar maken tegen de toezending van commerciële uitingen van ons (per e-mail, post en telefoon) of om uw persoonsgegevens te laten gebruiken voor statistische doeleinden. Wanneer u klant wordt bij ING, kunnen we u vragen of u persoonlijke aanbiedingen wilt ontvangen (die gebaseerd zijn op uw betalingsgegevens en andere soortgelijke details). Als u zich op een later moment bedenkt, kunt u aangeven deze uitingen niet meer te willen ontvangen door:

- op de knop 'afmelden' te klikken onderaan elke commerciële e-mail;
- uw privacy-instellingen direct op [ww.ing.lu](http://ww.ing.lu) aan te passen;
- telefonisch contact op te nemen via ING 44.99.1.

Zelfs als u hebt aangegeven geen persoonlijke commerciële uitingen te willen ontvangen, zullen wij u waarschuwen voor ongewone activiteiten op uw account, zoals:

- wanneer uw betaalpas of creditcard geblokkeerd is;
- wanneer een transactie wordt aangevraagd vanaf een ongebruikelijke locatie.

## Het recht om bezwaar te maken tegen geautomatiseerde besluitvorming (enkel voor particuliere klanten)

U hebt het recht om niet onderworpen te worden aan besluitvorming met rechtsgevolg of vergelijkbaar wezenlijk gevolg en die uitsluitend gebaseerd is op een geautomatiseerde verwerking met behulp van uw persoonsgegevens. In dergelijke gevallen kunt u vragen dat een persoon de beslissing neemt.

Sommige van onze beslissingen zijn het gevolg van geautomatiseerde processen waarvoor u ons uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven of zijn beslissingen die nodig zijn om een contract met u uit te voeren of na te komen. In beide gevallen kunt u vragen om een menselijke tussenkomst en de daaruit voortvloeiende beslissing aanvechten (bijv. automatische weigering van een online kredietaanvraag).

## Het recht op beperkte verwerking

U hebt in de onderstaande gevallen het recht ons te vragen om het gebruik van uw persoonsgegevens te beperken.

- U bent van mening dat de persoonsgegevens onjuist zijn;
- Wij verwerken de gegevens onrechtmatig;
- We hebben de gegevens niet langer nodig, maar u wilt dat wij deze bewaren voor gebruik in een juridische procedure;
- U hebt bezwaar gemaakt tegen ons gebruik van uw gegevens voor gerechtvaardigde belangen.

## Het recht gegevens over te dragen

U hebt het recht ons te vragen uw persoonsgegevens rechtstreeks over te dragen aan u of een ander bedrijf. Dit geldt voor persoonsgegevens die we met uw toestemming of op basis van een contract met u geautomatiseerd verwerken. Voor zover technisch mogelijk zullen we uw persoonsgegevens overdragen.

## Het recht op verwijdering

U kunt ons in de onderstaande gevallen vragen uw persoonsgegevens te wissen. Soms is ING echter wettelijk verplicht om uw persoonsgegevens te bewaren. Uw recht op vergetelheid is alleen van toepassing als:

- we deze niet meer nodig hebben voor het oorspronkelijke doel;
- u uw toestemming voor verwerking intrekt;
- u bezwaar maakt tegen ons gebruik van uw gegevens voor gerechtvaardigde belangen of voor persoonlijke commerciële uitingen;
- ING uw persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt;
- een lokale wet ING verplicht om uw persoonsgegevens te wissen.

## Het recht om een klacht in te dienen

Als u als klant of diens vertegenwoordiger niet tevreden bent met de manier waarop we hebben gereageerd op uw bezwaren, hebt u het recht om bij ons een klacht in te dienen. Als u ontevreden bent over onze reactie op uw klacht, kunt u in beroep bij de data protection officer (DPO) [Functionaris Gegevensbescherming (FG)] van ING Luxembourg U kunt ook contact opnemen met de Luxemburgse autoriteit die belast is met de bescherming van persoonsgegevens, zoals vermeld onder punt 10.

## Gebruikmaken van uw rechten

Hoe u van uw rechten kunt gebruikmaken is afhankelijk van het ING-product en de beschikbaarheid van diensten in uw land. Als u uw rechten wilt uitoefenen of een klacht wilt indienen, gelieve dan contact met ons op te nemen.

Hoe specifieker u bent bij de uitoefening van uw recht, hoe beter wij u kunnen helpen met uw vraag. We kunnen u om een kopie van uw identiteitsbewijs of aanvullende informatie vragen om uw identiteit te verifiëren. In sommige gevallen kunnen we uw verzoek weigeren en een redelijke vergoeding in rekening brengen om uw verzoek te verwerken als het wordt beschouwd als oneigenlijk, repetitief, of als het verzoek buitensporige kosten met zich meebrengt.

We willen uw verzoek zo snel mogelijk behandelen, binnen dertig (30) dagen na de datum van indiening van de klacht. Het kan echter voorkomen dat we meer tijd nodig hebben (dan wat normaal gesproken wettelijk is toegestaan) om uw verzoek af te ronden. We zullen u hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen en de redenen voor de vertraging aangeven.

## 6. Uw verplichting om gegevens te verstrekken

In bepaalde gevallen zijn we wettelijk verplicht om persoonsgegevens te verzamelen of kunnen uw persoonsgegevens nodig zijn om bepaalde diensten te verrichten en bepaalde producten te leveren. Wij verbinden ons ertoe alleen die persoonsgegevens op te vragen die strikt noodzakelijk zijn voor het betreffende doel. Als u niet de nodige persoonsgegevens verstrekt, kan de beschikbaarheid van bepaalde producten en diensten vertraging oplopen.

## 7. Hoe beschermen we uw persoonsgegevens?

We nemen gepaste technische en organisatorische maatregelen (beleid en procedures, IT-beveiliging enzovoort) zodat de vertrouwelijkheid en integriteit van uw persoonsgegevens en van de manier waarop deze worden verwerkt, is gewaarborgd. Wij hanteren binnen heel ING een intern beleidskader en minimumstandaarden om uw



persoonsgegevens te beschermen. De beleidsregels en standaarden worden regelmatig aangepast aan nieuwe regelgeving en ontwikkelingen op de markt.

Bovendien zijn medewerkers van ING verplicht tot vertrouwelijkheid en zij mogen uw persoonsgegevens niet onrechtmatig of onnodig verstrekken. Om ons te helpen uw persoonsgegevens te blijven beschermen, dient u altijd contact op te nemen met ING als u vermoedt dat uw persoonsgegevens zijn gecompromitteerd.

## 8. Wijzigingen aan deze privacyverklaring

Deze privacyverklaring kan worden aangepast aan gewijzigde wet- en regelgeving en/of aan de wijze waarop wij persoonsgegevens verwerken. Deze versie is opgesteld in mei 2020 en treed in werking op 1 juni 2020. De meest recente versie is beschikbaar op [www.ing.lu](http://www.ing.lu).

## 9. Hoe kunt u contact met ons opnemen en vragen stellen?

Om meer te weten over het beleid van ING als het gaat om persoonsgegevensverwerking en hoe we uw persoonsgegevens gebruiken, kunt u ons vooral contacteren via de gebruikelijke kanalen zoals:

- My ING: u kunt ons een bericht sturen refererend aan de “Data Protection”
- Uw lokale agentschap, uw relatiebeheerder, personal of private banker

Als u klant bent van ING Luxembourg S.A.: [dpo@ing.lu](mailto:dpo@ing.lu), refererend aan “Data Protection”

Als u klant bent van ING Lease Luxembourg S.A.: [contact@inglease.lu](mailto:contact@inglease.lu), refererend aan “Data Protection”

Als u klant bent van ING Solutions Investment Management S.A. (ISIM): [data.protection@ing-isim.lu](mailto:data.protection@ing-isim.lu), refererend aan “Data Protection”

In geval van onenigheid of klachten met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u ons een verzoek sturen refererend aan de “Data Protection”, via:

- Brief: Complaints Service, 26 Place de la Gare, L 2965 Luxemburg
- E-mail: [complaints@ing.lu](mailto:complaints@ing.lu)

Als u ontevreden bent over onze reactie op uw klacht, kunt u beroep aantekenen bij de data protection officer van ING via:

- E-mail: [dpo@ing.lu](mailto:dpo@ing.lu)
- Brief: Data Protection Office, 26 Place de la Gare, L 2965 Luxemburg

U kunt uw klacht indienen zowel bij de lokale “Data Protection”- autoriteit, La Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD), L-4370 Belvaux, 15, Boulevard du Jazz , <http://cnpd.public.lu>) als bij de gerechtelijke instanties.

## 10. Toepasselijkheid van deze privacyverklaring

Dit is de privacyverklaring van ING Luxembourg en haar dochterondernemingen:

- ING Luxembourg S.A., met als maatschappelijke zetel op 26, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg (BP L-2965 Luxembourg), RCS-nummer B6041;
- ING LEASE Luxembourg S.A., met als maatschappelijke zetel op 26, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg (BP L-2965 Luxembourg), RCS-nummer B 31049;
- ING Solutions Investment Management (ISIM) S.A., met als maatschappelijke zetel op 26, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg (BP L-2965 Luxembourg), RCS-nummer B 162705.

De verklaring is van toepassing op alle entiteiten en kantoren van ING voor zover deze persoonsgegevens verwerken.