

# Privacy Statement van ING Bank N.V. (Nederland)

## Goed nieuws voor uw privacy

Vanaf 25 mei 2018 beschermen alle EU-landen uw privacy volgens dezelfde regels. Voor ING een mooi moment om wereldwijd ook één Privacy Statement te gaan gebruiken.

In ons Privacy Statement leggen we uit welke persoonsgegevens we verzamelen en hoe we die verwerken. Soms geldt iets speciaal voor de ING-onderdelen in Nederland. Dat herkent u aan de teksten: 'Nederland' of 'Extra voor Nederland'.

### **Over dit Privacy Statement**

Dit is het Privacy Statement van ING Bank N.V. voor Nederland (in dit statement "ING" genoemd). We kunnen dit Privacy Statement aanpassen. Deze versie is gemaakt op 3 juni 2019. De meest recente versie vindt u altijd op [ing.nl](http://ing.nl).

# Inhoudsopgave

Doel van dit Privacy Statement 4

Welke gegevens verwerken we? 5

Wat doen we met persoonsgegevens? 6

Met wie delen we gegevens en waarom? 8

Gebruik maken van uw rechten (Nederland) 10

Uw verplichting om gegevens te verstrekken 12

Hoe beschermen we uw persoonsgegevens? 13

Wat kunt u doen om uw gegevens te beschermen? 14

Hoe lang bewaren we persoonsgegevens? 15

Contact en vragen (Nederland) 16

Over dit Privacy Statement (Nederland) 17

Bijlagen 18

Bijlage 1: Voorbeelden van profielen 18

# Doel van dit Privacy Statement

**Dit Privacy Statement is bedoeld om op een eenvoudige en heldere manier uit te leggen welke persoonsgegevens we over u verzamelen en hoe we deze verwerken.**

Dit statement is van toepassing op de volgende personen:

- Alle voormalige, bestaande en potentiële klanten van ING. Volgens de 'Know Your Customer'-regels (Ken je Klant) zijn wij wettelijk verplicht om persoonsgegevens over u te bewaren, zelfs gedurende een bepaalde periode nadat u niet langer klant bent.
- Iedereen die is betrokken bij een transactie met onze bank, of dat nu persoonlijk is of als vertegenwoordiger van een rechtspersoon (bijvoorbeeld een manager, tussenpersoon, wettelijk vertegenwoordiger, operationeel medewerker).
- Personen die geen klant van ING zijn, zoals ontvangers van betalingen of de contactpersonen van zakelijke klanten.
- Nederland: Bent u zzp-er of heeft u een éénmanszaak, vof of maatschap? Dan wordt u gezien als natuurlijk persoon en gaat het ook om gegevens die direct of indirect iets over u vertellen.

Met persoonsgegevens bedoelen we alle informatie die ons iets over u vertelt of die we aan u kunnen koppelen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om uw naam, adres, geboortedatum, rekeningnummer, IP-adres of informatie over betalingen vanaf uw bankrekening.

Met verwerken bedoelen we alles wat we met deze gegevens kunnen doen, zoals verzamelen, vastleggen, opslaan, aanpassen, ordenen, gebruiken, bekendmaken, doorgeven of verwijderen.

U deelt persoonsgegevens met ons wanneer u klant wordt, zich registreert voor onze online diensten, online een formulier invult, een contract ondertekent, onze producten of diensten gebruikt of via één van onze communicatiekanalen contact met ons opneemt.

We maken ook gebruik van gegevens die wettelijk mogen worden opgevraagd bij openbare bronnen zoals een kredietregister, kadaster, handelsregister, verenigingenregister en de media. Verder maken we gebruik van gegevens die wettelijk mogen worden verstrekt door andere bedrijven die onderdeel zijn van ING Groep of door derden, zoals kredietregistratiebureaus of commerciële bedrijven.

# Welke gegevens verwerken we?

We kunnen onder meer de volgende persoonsgegevens verwerken:

- **identificatiegegevens**, zoals uw naam, achternaam, geboortedatum, geboorteplaats, identificatienummer (BSN), e-mailadres en identificatiegegevens van uw computer of mobiele apparaat;
- **transactiegegevens**, zoals uw bankrekeningnummer, bijschrijvingen, afschrijvingen en overboekingen waarbij uw rekening is betrokken;
- **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**, zoals of u bent getrouwd of kinderen heeft;
- **gegevens over online gedrag en voorkeuren**, zoals het 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;
- **audiovisuele gegevens**, zoals bewakingsbeelden gemaakt bij ING-kantoren of opnames van telefoongesprekken met onze klantenservice.

## Extra voor Nederland

- **audiovisuele gegevens**: zoals bewakingsbeelden gemaakt bij ING-kantoren of opnames van chat- en telefoongesprekken met onze klantenservice. We gebruiken ze als er iets mis gaat. In dat geval bekijken we beelden terug of luisteren we achteraf uw beleggingsorder terug. We bewaren ook gesprekken voor analyses, coaching en fraudebestrijding;
- **uw reacties op, over en aan ING op social media**: we zijn actief op social media zoals Facebook, Twitter, Instagram, Google+ en YouTube. We volgen berichten over ING die voor iedereen toegankelijk zijn en ons webcareteam reageert als het nodig is.
- **biometrische gegevens**: uw vingerafdruk, stem of gelaatskenmerken kunnen als extra beveiligingsmiddel gebruikt worden.

## Bijzondere persoonsgegevens

We leggen geen bijzondere persoonsgegevens vast die te maken hebben met uw gezondheid, strafrechtelijke zaken, etniciteit, religieuze of politieke overtuigingen, behalve als dit absoluut noodzakelijk is. Dit gebeurt alleen in heel specifieke situaties, bijvoorbeeld wanneer u ons opdracht geeft lidmaatschapsgeld te betalen aan een politieke partij. Ook vallen gegevens over fraude onder strafrechtelijke gegevens en die leggen we vast. We zijn wettelijk verplicht om u te identificeren als u klant wordt. We maken een kopie van uw identiteitsbewijs en daar staat uw Burgerservicenummer op.

## 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.

# Wat doen we met persoonsgegevens?

## We gebruiken uw persoonsgegevens alleen op basis van de volgende wettelijke grondslagen:

- om een contract met u te sluiten en uit te voeren;
- om te voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- voor ons 'gerechtvaardigd bedrijfsbelang'. Hierbij verwerken we gegevens om goede commerciële banden met al onze klanten en andere betrokken partijen te onderhouden, om fraude te voorkomen en te bestrijden en de veiligheid van uw transacties en onze bedrijfsvoering te bewaken;
- op basis van uw toestemming. Deze toestemming kunt u altijd weer intrekken.

We kunnen uw gegevens voor de volgende doelen verwerken:

### Administratie

Wanneer u 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 postadres, e-mailadres of telefoonnummer nodig om contact met u te kunnen opnemen.

### Levering van producten en diensten

We gebruiken informatie over u om te bepalen of u in aanmerking komt voor bepaalde producten en diensten, bijvoorbeeld een betaal- of spaarrekening, hypotheek, lening of belegging.

### Beheer van klantrelaties

We kunnen u vragen wat u van onze producten en diensten vindt en deze informatie delen met bepaalde medewerkers om ons aanbod te verbeteren. Ook kunnen we aantekeningen gebruiken die zijn gemaakt naar aanleiding van gesprekken die we online, per telefoon of persoonlijk met u voeren om producten en diensten aan uw situatie aan te passen.

### Analyse van kredietrisico en gedrag

Om te bepalen of u in staat bent een lening terug te betalen, passen we specifieke statistische risicomodellen toe op basis van uw persoonsgegevens.

### Persoonlijke marketing op basis van profilering

We kunnen u op basis van uw persoonlijke situatie (zoals betaalgegevens en vergelijkbare gegevens) brieven, e-mails of sms-berichten sturen met een aanbieding van een product of dienst of u een dergelijke aanbieding laten zien op onze websites of mobiele apps en sites en apps van anderen. U kunt aangeven zulke persoonlijke aanbiedingen niet langer te

willen ontvangen. U hebt altijd het recht om bezwaar te maken tegen persoonlijke direct marketing of commerciële activiteiten gebaseerd op de profilering die deel uitmaakt van deze activiteiten.

### Voor Nederland

Onze commerciële berichten maken we zo relevant mogelijk voor u. Denk bijvoorbeeld aan:

- Ontvangt u kinderbijslag op uw Betaalrekening? Dan kunnen we u een spaarrekening voor kinderen aanbieden.
- Staat er een groot bedrag op uw Betaalrekening? Dan kunnen we een Spaarrekening of beleggingsmogelijkheden bij u onder de aandacht brengen. Of we bellen u over de gewenste bestemming voor dit bedrag.
- U betaalt maandelijks een groot bedrag aan huur en u bezoekt onze hypotheekpagina's op internet? Misschien bent u dan op zoek naar een koophuis. U kunt dan meer reclame voor onze hypotheek zien op onze site, app of sites en apps van andere bedrijven.
- Pint u op een luchthaven? Dan kunnen we u daarna een commercieel bericht tonen over een reisverzekering of creditcard.

We gebruiken in deze en andere situaties gegevens van uw af- en bijschrijvingen op uw rekeningen. Bijvoorbeeld: naar wie u geld overschrijft, van wie u geld ontvangt en waar u betaalt. Dat doen we heel zorgvuldig. We gebruiken deze gegevens dan ook alleen voor het aanbieden van onze eigen ING producten en diensten.

Toch liever alleen algemene berichten ontvangen? Maak dan gebruik van uw Recht om bezwaar te maken tegen persoonlijke aanbiedingen.

### Aanbieden van passende producten en diensten

Wanneer u onze website bezoekt, met onze klantenservice belt, een adviseur spreekt of een ING-kantoor bezoekt, verzamelen we informatie over u. We analyseren deze informatie om te bepalen aan welke producten en diensten u mogelijk behoefte hebt en om te bepalen of deze producten of diensten passend voor u zijn. Zo kunnen wij uw wijzen op beleggingsmogelijkheden die passen bij uw profiel. We analyseren uw betaalgedrag, en kijken dan bijvoorbeeld naar grote bedragen die worden afgeschreven van of bijgeschreven op uw rekening. We bepalen uw behoeften op belangrijke momenten waarop specifieke financiële producten of diensten relevant kunnen zijn. Bijvoorbeeld wanneer u begint aan uw eerste baan of een huis koopt. We bepalen uw interesses op basis van simulaties waaraan u op onze website deelneemt.

### Voor Nederland

ING kan passende producten bij u onder de aandacht brengen. Dit kan via de volgende kanalen: online, email,

telefonisch, via de app, onze gekwalificeerde adviseurs of elk ander kanaal tussen ING en de klant.

### 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 de tijd tot aan de eerste transactie. Zo weten we hoe snel u uw rekening kunt gebruiken.
  - We analyseren informatie over transacties tussen u en onze zakelijke klanten. Op deze manier kunnen we hen informatiediensten aanbieden en adviseren over hoe zij beter gebruik kunnen maken van de producten en diensten van ING. Wanneer ING persoonsgegevens voor dit doel verwerkt, kunnen gegevens in geaggregeerde vorm aan de zakelijke klant ter beschikking worden gesteld. Een zakelijke klant kan deze geaggregeerde gegevens niet tot u herleiden.
  - We analyseren het resultaat van onze marketingactiviteiten om te meten hoe effectief deze zijn en hoe relevant onze acties zijn.
  - We kunnen soms gebruikmaken van geautomatiseerde processen om uw persoonsgegevens te analyseren. Zo gebruiken we een algoritme om sneller te kunnen beslissen over kredieten en hypotheke.

### Voorkomen en herkennen van fraude en gegevensbeveiliging

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 te voldoen aan de wet- en regelgeving tegen witwassen, financiering van terrorisme en belastingfraude.

- We kunnen uw persoonsgegevens verwerken met als doel u en uw financiële bezittingen te beschermen tegen frauduleuze activiteiten, bijvoorbeeld als u slachtoffer bent geworden van identiteitsdiefstal, van hacking of als iemand anders uw persoonsgegevens in handen heeft gekregen.
- We kunnen bepaalde informatie over u gebruiken voor het maken van profielen (naam, rekeningnummer, leeftijd, nationaliteit, IP-adres enzovoort) om bepaalde criminele activiteiten te herkennen en de persoon te achterhalen die daarachter zit.
- We gebruiken contactgegevens en beveiligingsmaatregelen (zoals kaartlezers of wachtwoorden) om transacties en communicatie via online kanalen te beveiligen. We kunnen deze gegevens gebruiken om u te waarschuwen, bijvoorbeeld wanneer uw betaalpas of creditcard op een ongebruikelijke locatie wordt gebruikt.

### Interne en externe rapportages

We verwerken uw gegevens voor onze bancaire activiteiten en om ons management te helpen betere beslissingen te nemen over onze activiteiten en diensten. We verwerken uw gegevens ook in het kader van een reeks van wettelijke verplichtingen en eisen (zoals wetgeving tegen witwassen en fiscale wetgeving).

Als we uw persoonsgegevens niet nodig hebben voor een proces of activiteit, verwijderen we ze. En we kunnen gegevens bundelen op een bepaald abstractieniveau (aggregeren), versleutelen (pseudonimiseren) of anoniem maken.

# Met wie delen we gegevens en waarom?

**Om u de best mogelijke diensten te kunnen verlenen en concurrerend te blijven, delen we bepaalde gegevens binnen en buiten ING. Daarbij gaat het om:**

## ING-onderdelen

We wisselen gegevens uit tussen onderdelen en kantoren van ING om redenen die te maken hebben met bedrijfsvoering, wet- en regelgeving of rapportages. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om screening van nieuwe klanten, naleving van bepaalde wet- en regelgeving, beveiliging van IT-systemen of bepaalde dienstverlening. (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 andere landen te verwerken. Interne uitwisseling van gegevens vindt altijd plaats conform onze Global Data Protection Policy.

## Tussenpersonen

We delen informatie met tussenpersonen die namens ons werken. Deze tussenpersonen zijn geregistreerd conform de toepasselijke wet- en regelgeving en werken met de benodigde toestemming van toezichthoudende instanties.

## Overheidsinstanties

Om te voldoen aan de wet- en regelgeving kunnen we gegevens doorgeven aan de desbetreffende instanties, bijvoorbeeld om terrorisme tegen te gaan of witwaspraktijken te voorkomen.

In bepaalde gevallen zijn we wettelijk verplicht om uw gegevens met externe partijen te delen, waaronder:

- Overheidsinstanties, regelgevende instanties en toezichthouders, zoals de centrale bank van de landen waarin we actief zijn.
- De belastingdienst kan ons vragen uw financiële gegevens (tegoeden, betaal- of spaarrekeningen of beleggingen in een beleggingsrekening) door te geven. We kunnen voor dit doel uw burgerservicenummer verwerken.
- Justitiële/wetshandhavende instanties zoals de politie, openbaar aanklagers en rechtbanken.
- Juristen, bijvoorbeeld in geval van een faillissement, notarissen, bijvoorbeeld bij de verlening van een hypotheek, gevolmachtigden die de belangen van anderen behartigen en bedrijfsaccountants.

## Financiële instellingen

Wanneer u geld opneemt, betaalt met uw betaalpas of een betaling overmaakt naar een rekening bij een andere bank, is altijd een andere bank of een gespecialiseerde financiële

instelling bij de transactie betrokken. We kunnen betalingen alleen verwerken als we informatie over u delen met de andere bank. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om uw naam en rekeningnummer. 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.

In sommige gevallen delen we informatie met banken of financiële instellingen in andere landen, bijvoorbeeld wanneer u een buitenlandse betaling doet of ontvangt. We delen ook informatie met zakelijke partners waarvan we financiële producten verkopen, zoals verzekeraars.

## Extra voor Nederland

Zo bemiddelen we voor Nationale-Nederlanden in arbeidsongeschiktheids- verzekeringen en schadeverzekeringen. Bijvoorbeeld voor de Woonverzekering. ING is uw eerste aanspreekpunt. NN heeft uw persoonsgegevens nodig voor het incasseren van de premie en het uitbetalen van mogelijke uitkeringen. We verwerken dus beide uw gegevens. Hoe Nationale-Nederlanden omgaat met uw gegevens kunt u lezen in hun Privacy Statement.<[link naar ING/verzekeren/privacy](#)>

Hebt u een lening? Dan geven we dit door aan het Bureau Krediet Registratie (BKR). Andere kredietverstrekkers kunnen deze gegevens ook bekijken.

Ook maken we gebruik van het bedrijf dat de IBAN-Naam Check regelt. De IBAN-Naam Check controleert of de naam die u intoetst bij het rekeningnummer anders is dan de naam die bekend is bij de bank. U krijgt een melding als er iets afwijkt.

Onze afdeling Veiligheidszaken kan persoonsgegevens delen met de afdeling Veiligheidszaken van andere financiële instellingen in het kader van fraude onderzoeken. Wat dat inhoudt kunt u lezen in het Protocol Incidentenregister Financiële Instellingen (PIFI). Dit document is te vinden op de website van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB).

## Dienstverleners

Wanneer we gebruikmaken van andere dienstverleners delen we alleen die persoonsgegevens die nodig zijn voor een specifieke opdracht. Dienstverleners helpen ons onder meer door:

- bepaalde diensten en activiteiten te verzorgen;



- internettools en webapplicaties te ontwerpen en onderhouden;
- 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.

### 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 met partners zoals universiteiten, die deze gegevens gebruiken in hun onderzoek, en innovators. 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.

### Bedrijven waar we mee samenwerken (Nederland)

We werken regelmatig samen met andere bedrijven. Zo sponsoren wij het Rijksmuseum en het Nederlands Elftal. U kunt daarvan profiteren als we u een aanbieding doen voor een dienst of product van zo'n partner. Maar uw persoonsgegevens blijven dan bij ons. Gaat u in op de aanbieding? Dan geeft u zelf persoonsgegevens door aan onze partner. In het Privacy Statement van deze partner leest u hoe die partner omgaat met uw persoonsgegevens. Dat kan anders zijn dan wij dat doen.

We ontwikkelen ook websites en applicaties samen met andere bedrijven. De persoonsgegevens die op die websites en apps worden verzameld, vallen niet altijd onder dit Privacy Statement. Op die website of in de app zelf leest u wat er met uw persoonsgegevens gebeurt. En of het ING is of een ander bedrijf die uw gegevens verwerkt. Of beide, dat kan ook nog.

Om te voorkomen dat criminelen kunnen frauderen met TAN-codes via SMS, informeren telecombedrijven ons als er een simwissel heeft plaatsgevonden op een bepaald mobiel nummer. Zo werken we samen aan veiligheid.

### Met andere bedrijven: als u daarom vraagt (Nederland)

Als u dat wilt, geven we uw persoonsgegevens ook aan andere bedrijven door. Bijvoorbeeld als u een standaard bankverklaring nodig hebt voor uw accountant. Of als u iets bestelt in onze ING winkel. En ook als u een boekhoudprogramma of een andere dienst gebruikt. Denk aan de identificatiedienst iDIN, waarbij uw gegevens worden opgevraagd bij ING. Of als u een internationale overboeking

wilt doen op een platform van ING. U geeft in dit soort situaties ons altijd zelf opdracht en toestemming om uw persoonsgegevens te delen.

PSD2 is nieuwe Europese regelgeving over betaaldiensten die in 2018 van kracht wordt. Met als doel transparantie naar klanten te bevorderen en nieuwe mogelijkheden bieden voor innovatieve betaaldiensten. Een belangrijk onderdeel van PSD2 is toegang van derde partijen – banken en niet banken – tot de betaalrekening. Om rekeninginformatie op te halen, het saldo op uw rekening te checken of zelfs betalingen te doen. Wij delen uw gegevens alléén op uw verzoek en met uw toestemming.

We zorgen er altijd voor dat derden alleen toegang hebben tot persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor hun specifieke werk.

Wanneer we uw persoonsgegevens intern of met derden in andere landen delen, zorgen we altijd voor passende waarborgen om deze gegevens te beschermen. ING baseert zich hierbij op:

- Bindende bedrijfsvoorschriften zoals bedoeld in Verordening (EU) 2016/679. Deze voorschriften worden samen de ING Global Data Protection Policy (GDPP) genoemd en zijn in elke EU-lidstaat goedgekeurd door de autoriteit die in de betreffende lidstaat is belast met de bescherming van persoonsgegevens.
- Modelcontracten van de EU. Deze bevatten 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.
- Privacy Shield, een overeenkomst ter bescherming van persoonsgegevens die worden doorgegeven naar de Verenigde Staten.

# Gebruik maken van uw rechten (Nederland)

**Als uw persoonsgegevens worden verwerkt, hebt u ook privacy rechten. Die respecteren we natuurlijk. Hoe specifiek u bent bij uw aanvraag, des te beter kunnen we uw vraag behandelen. We kunnen u vragen om een kopie van uw identiteitsbewijs. Dit doen we om ervoor te zorgen dat niet iemand anders uw rechten uitoefent.**

We streven ernaar zo snel mogelijk op uw verzoek te reageren. Soms kan dat tot een maand duren (indien wettelijk toegestaan). Als we meer tijd nodig hebben om uw verzoek af te handelen, laten we u weten hoe veel extra tijd we nodig hebben en wat de reden voor de vertraging is.

In bepaalde gevallen kunnen we uw verzoek afwijzen. Als het wettelijk is toegestaan informeren we u op tijd over de reden voor afwijzing.

Het gaat om de volgende rechten:

## Het recht van inzage: uw persoonsgegevens bekijken

U heeft er recht op om te weten welke persoonsgegevens wij van u verwerken. Dat heet het 'Recht van inzage'. Het doel van dit recht is dat u kunt controleren of uw gegevens juist en volledig zijn. Dan kunt u ze als het nodig is, laten aanpassen.

Veel van deze gegevens ziet u als u inlogt in Mijn ING (internetbankieren).

Hebt u vragen over persoonsgegevens die niet in Mijn ING staan? Of hebt u geen Mijn ING? Met een aanvraagformulier op [ing.nl/privacy](http://ing.nl/privacy) kunt u vragen om inzage in uw gegevens. Voeg bij het formulier een kopie van uw geldige paspoort, rijbewijs of ander identiteitsbewijs. U kunt het formulier (zonder postzegel) sturen naar:

ING Bank N.V.  
t.a.v. Privacyloket NL  
Antwoordnummer 40060  
8900 SB Leeuwarden

## Het recht op correctie: uw gegevens aanpassen

Als uw persoonsgegevens niet juist of onvolledig zijn, hebt u het recht ons te vragen deze aan te passen. Dat kan in Mijn ING (internetbankieren), via Klantenservice of bij een kantoor of ING-servicepunt.

## Het recht om bezwaar te maken tegen verwerking vanwege persoonlijke omstandigheden

ING kan uw gegevens gebruiken om te voldoen aan een contract, vanwege wettelijke verplichtingen, op basis van uw toestemming en op basis van 'het gerechtvaardigd belang van ING'. Bij het gerechtvaardigd belang gaat het vaak om

activiteiten die ervoor zorgen dat ING als bedrijf goed kan functioneren en kan voortbestaan. Hierbij zorgen we ervoor dat u in het Privacy Statement kunt lezen wat we doen. En we maken de gevolgen voor uw privacy zo klein mogelijk.

Het kan zijn dat u vindt dat uw persoonlijke omstandigheden zwaarder wegen dan het gerechtvaardigd belang van ING om uw gegevens te mogen gebruiken. U hebt dan het recht om bezwaar te maken. U kunt daarvoor een e-mail met uw naam en rekeningnummer sturen naar [privacyloket@ing.nl](mailto:privacyloket@ing.nl). In de e-mail graag een korte uitleg waarom u gebruik wilt maken van dit recht.

Wij nemen uw bezwaar in behandeling en onderzoeken of de verwerking van uw gegevens een dusdanig grote impact op u heeft dat wij moeten stoppen met deze verwerking.

### Goed om te weten:

U kunt geen bezwaar maken tegen verwerking van uw persoonsgegevens als dit gebeurt als gevolg van wettelijke verplichtingen, om te voldoen aan onze contracten met u of in geval van problemen met de beveiliging van uw rekening (bijvoorbeeld als uw pas is geblokkeerd).

## Recht om bezwaar te maken tegen persoonlijke aanbiedingen

We houden u graag op de hoogte van onze producten en diensten. Als het nodig is vragen we u daarbij vooraf om toestemming. Die toestemming kunt u altijd weer intrekken.

Wilt u liever geen persoonlijke aanbiedingen? Geen probleem. Via Mijn ING regelt u veel zelf:

- Of wij uw e-mailadres mogen gebruiken voor aanbiedingen;
- Of wij u mogen bellen om een aanbieding of product of dienst onder uw aandacht te brengen;
- Welke cookies u wilt toestaan.

En natuurlijk staat onder elke nieuwsbrief en e-mail met een actie een link waarmee u zich direct afmeldt.

Hebt u géén Mijn ING of wilt u liever dat het voor u geregeld wordt, bezoek dan een kantoor of servicepunt of bel onze Klantenservice.

Ook hebt u het recht om bezwaar te maken tegen direct marketing. Wilt u dus alle persoonlijke aanbiedingen stoppen? En voorkomen dat uw gegevens voor het maken van profielen voor direct marketing gebruikt worden?

- Stuur ons een e-mail met uw rekeningnummer en uw naam. Het adres is: [Recht.van.bezwaar@ing.nl](mailto:Recht.van.bezwaar@ing.nl).
- Kies in het vernieuwde Mijn ING op de privacy pagina de juiste instelling.

### Goed om te weten:

Als u bezwaar maakt, ziet u nog steeds algemene advertenties van ons binnen en buiten ING.

### Het recht om bezwaar te maken tegen geautomatiseerde besluitvorming

We willen processen zoals het aanvragen van een lening of creditcard, sneller en gemakkelijker voor u maken. Dat doen we door ze te automatiseren. De computer beslist dan met behulp van door ons ingevoerde regels en informatie, of u bijvoorbeeld wel of niet een lening krijgt. Bij dit soort geautomatiseerde beslissingsprocessen zijn geen mensen betrokken.

Aan het begin van zo'n aanvraagproces krijgt u uitleg. U kunt dan kiezen of u het geautomatiseerde proces volgt. Maar u hebt altijd het recht om alsnog bezwaar te maken. U kunt dan vragen of een persoon naar uw aanvraag kijkt. Meer informatie vindt u bij het aanvraagproces zelf.

### Het recht op beperking van de 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 informatie onjuist is.
- Wij verwerken de gegevens onrechtmatig.
- ING heeft 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.

Met het aanvraagformulier 'Recht op beperking van de verwerking' op [ing.nl/privacy](http://ing.nl/privacy) kunt u vragen om het verwerken van uw gegevens te beperken. Voeg bij het formulier een kopie van uw geldige paspoort, rijbewijs of ander identiteitsbewijs. U kunt het formulier (zonder postzegel) sturen naar:

ING Bank N.V.  
t.a.v. Privacyloket NL  
Antwoordnummer 40060  
8900 SB Leeuwarden

### Het recht op dataportabiliteit: uw gegevens overdragen

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.

Met het aanvraagformulier 'Recht op dataportabiliteit' op [ing.nl/privacy](http://ing.nl/privacy) kunt u vragen om bepaalde gegevens aan u

over te dragen. U kunt ze dan controleren en zelf overdragen aan een derde partij. Voeg bij het formulier een kopie van uw geldige paspoort, rijbewijs of ander identiteitsbewijs. U kunt het formulier (zonder postzegel) sturen naar:

ING Bank N.V.  
t.a.v. Privacyloket NL  
Antwoordnummer 40060  
8900 SB Leeuwarden

Wilt u alleen uw gegevens bekijken? Maak dan gebruik van uw Recht van inzage.

### Het recht op gegevenswissing en recht op vergetelheid: uw persoonsgegevens verwijderen

ING is wettelijk verplicht uw persoonsgegevens te bewaren. Maar soms kunt u ons vragen om uw persoonsgegevens te verwijderen. Voor het 'Recht op vergetelheid' gaat het om de onderstaande gevallen: U kunt ons in de onderstaande gevallen vragen uw persoonsgegevens te wissen.

- We hebben deze niet meer nodig voor het oorspronkelijke doel.
- U trekt uw toestemming voor verwerking in.
- ING verwerkt uw persoonsgegevens onrechtmatig.

Met het aanvraagformulier op [ing.nl/privacy](http://ing.nl/privacy) kunt u vragen om bepaalde gegevens te wissen. Voeg bij het formulier een kopie van uw geldige paspoort, rijbewijs of ander identiteitsbewijs. U kunt het formulier (zonder postzegel) sturen naar:

ING Bank N.V.  
t.a.v. Privacyloket NL  
Antwoordnummer 40060  
8900 SB Leeuwarden

### Het recht om een klacht in te dienen

Als u 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. U kunt daarvoor gebruik maken van onze klachtenprocedure. Deze kunt u vinden op [ing.nl](http://ing.nl).

Als u ontevreden bent over onze reactie op uw klacht, kunt u in beroep bij de data protection officer van ING Bank. U kunt daarvoor een e-mail sturen naar [privacyloket@ing.com](mailto:privacyloket@ing.com). U kunt ook een brief (zonder postzegel) sturen naar:

ING Bank N.V.  
t.a.v. Privacyloket NL  
Antwoordnummer 40060  
9800 SB Leeuwarden

U kunt ook contact opnemen met de toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens, via [autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://autoriteitpersoonsgegevens.nl).

# Uw verplichting om gegevens te verstrekken

**Wij hebben bepaalde informatie over u nodig om onze plichten als bank en onze bijbehorende contractuele verplichten te vervullen.**

Ook is er informatie die wij volgens de wet moeten verzamelen. Zonder deze informatie kunnen wij mogelijk geen rekening voor u openen of kunnen wij bepaalde bankactiviteiten mogelijk niet uitvoeren.

# Hoe beschermen we uw persoonsgegevens?

**Wij hanteren binnen heel ING een intern beleidskader en minimumstandaarden om uw gegevens te beschermen. De beleidsregels en standaarden worden regelmatig aangepast aan nieuwe regelgeving en ontwikkelingen op de markt.**

Meer specifiek en conform de geldende wet- en regelgeving nemen we 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.

Bovendien zijn medewerkers van ING verplicht tot vertrouwelijkheid en zij mogen uw persoonsgegevens niet onrechtmatig of onnodig verstrekken.

# Wat kunt u doen om uw gegevens te beschermen?

## We doen er alles aan om uw gegevens te beschermen, maar er zijn ook dingen die u zelf kunt doen:

- Installeer antivirussoftware, antispyware software en een firewall en houd deze up-to-date.
- Laat apparatuur of 'tokens' (zoals een betaalpas) nooit onbeheerd achter.
- Informeer ING wanneer u een betaalpas kwijt bent en annuleer deze pas direct.
- Meld u af wanneer u online bankieren niet gebruikt.
- Houd uw wachtwoorden strikt vertrouwelijk en gebruik veilige wachtwoorden, dus geen voor de hand liggende combinaties van letters en cijfers.
- Wees alert als u online bent en zorg dat u weet waaraan u ongebruikelijke activiteiten kunt herkennen. Voorbeeld zijn een nieuw webadres of phishing mails waarin u om persoonsgegevens wordt gevraagd.

# Hoe lang bewaren we persoonsgegevens?

We mogen uw persoonsgegevens bewaren zolang deze nodig zijn voor het doel waarvoor ze oorspronkelijk zijn verzameld. Na deze periode kijken we naar haalbare oplossingen zoals archivering.

## **Extra voor Nederland**

Ook de wet verplicht ons om uw gegevens te bewaren. Hoe lang we uw persoonsgegevens bewaren verschilt. Van een paar maanden tot vele jaren. Een afgewezen hypotheekaanvraag verwijderen we na 14 maanden. En uw hypotheekdossier verwijderen we 7 jaar nadat de hypotheek is beëindigd.

Op [ing.nl/privacy](https://ing.nl/privacy) vindt u voorbeelden van bewaartermijnen.

## Contact en vragen over privacy opnemen? (Nederland)

Hebt u na het lezen van dit Privacy Statement nog vragen over hoe wij uw persoonsgegevens gebruiken? Stuur dan een e-mail aan ons Privacy Office.  
Het adres is: [privacyloket@ing.com](mailto:privacyloket@ing.com)

U kunt ook een brief (zonder postzegel) sturen naar:  
ING Bank N.V.  
t.a.v. Privacyloket  
Antwoordnummer 40060  
9800 SB Leeuwarden

Wilt u direct contact met onze Functionaris Gegevensbescherming? Stuur dan een e-mail naar [dpo.office@ing.nl](mailto:dpo.office@ing.nl).



# Over dit Privacy Statement (Nederland)

**Dit is het Privacy Statement van ING Bank N.V. en de groepsmaatschappijen van ING Bank N.V. Soms geldt iets speciaal voor de ING-onderdelen in Nederland. Denk aan de manier waarop u gebruik kunt maken van uw rechten. En hoe u uw voorkeur voor aanbiedingen kunt instellen. Dat herkent u aan de teksten: 'Nederland' of 'Extra voor Nederland'.**

Dit Privacy Statement kan worden aangepast aan gewijzigde wet- en regelgeving en/of aan de wijze waarop wij persoonsgegevens verwerken. Deze versie is van 3 juni 2019. De meest recente versie vindt u altijd op [ing.nl](http://ing.nl).

## Vorige versies en verschillen

Deze versie van het Privacy Statement is gemaakt vanwege de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming op 25 mei 2018. ING kende al één privacy beleid. Vanwege de Europese privacywet is ook gekozen voor één Privacy Statement voor ING.

De grootste verschillen tussen de vorige versie en deze versie:

- De basis van het statement wordt nu gevormd door het gezamenlijk Privacy Statement van ING.
- U hebt meer privacy rechten gekregen en we geven aan hoe u daar gebruik van kunt maken.
- We geven meer informatie over:
  - bewaartermijnen van gegevens;
  - nieuwe Europese wetgeving PSD2;
  - het maken van profielen;
  - regels waaraan we ons houden als we gegevens delen buiten de EU.
- WestlandUtrecht Bank heeft geen apart proces meer, dus die informatie is weggehaald.

Bovendien is op 6 november 2018 het statement aangevuld met:

- Informatie over het gebruik van biometrische gegevens;
- Informatie over kanalen die we gebruiken om passende producten bij u onder de aandacht te brengen.

Op 3 juni 2019 is het Privacy Statement uitgebreid met voorbeelden van het gebruik van bij- en afschrijvingen op uw rekeningen om relevante ING producten en diensten bij u onder de aandacht te brengen. Daarbij wordt u ook gewezen op het Recht van bezwaar.

# Bijlage 1: Voorbeelden van profielen

ING maakt gebruik van profielen. Klanten met dezelfde eigenschappen of gedrag delen we in dezelfde groepen in.

Profielen van groepen klanten bestaan uit geautomatiseerde processen. Afhankelijk van het doel wordt een bepaalde selectie gemaakt. Zo wordt bij fraudeprofielen op basis van algoritmes verdacht gedrag uit alle betalingen gehaald. Dan bekijken medewerkers of er echt iets aan de hand is en ondernemen ze zo nodig actie.

## Marketingprofielen

Bij marketingprofielen gaat het dan bijvoorbeeld om groepen als:

- kleine bedrijven met een bepaalde groeicurve;
- klanten met een potentiële beleggingsbehoefte;
- klanten met een potentiële hypotheekvraag;
- klanten met een betaalgedrag dat goed aan zou sluiten bij het gebruik van een creditcard.

We kiezen welke service en aanbod het beste bij een groep klanten past.

## Credit risk / leningprofielen

Bij de aanvraag voor een lening bekijkt ING of het aangevraagde krediet passend is zodat overkreditering wordt voorkomen. Credit risk / leningprofielen: ING kan dan bijvoorbeeld kijken naar zaken als:

- reguliere inkomsten: soort dienstverband, ingangsdatum contract, hoogte netto maandinkomen
- reguliere uitgaven, zoals woonlasten, alimentatie en lopende bestaande leningen
- gegevens partner (als de lening ook aangevraagd wordt met een partner)
- gegevens van Bureau Krediet Registratie (zoals lopende leningen en betaalverleden van de aanvrager(s))
- cijfers en prognoses van het bedrijf waar iemand als directeur/groootaandeelhouder bij betrokken is
- eventueel kredietprofiel van een handelsinformatiebureau dat gebaseerd kan zijn op betaalverleden, eventuele statistische gegevens, financiële positie en mogelijkheden om verhaal te halen (als iemand niet betaalt) en op algemene statistische gegevens over de directe omgeving van de lener

## Voorbeeld voorkomen betaalachterstanden bij hypotheek

Vanwege onze zorgplicht onderzoeken we wat de kenmerken en het betaalgedrag zijn van klanten die betalingsachterstanden hadden met hun hypotheek.

Met die gegevens ontwikkelen we modellen die we gebruiken als een nieuwe klant een hypotheek aanvraagt bij ING. Blijkt dat een klant een verhoogd risico loopt? Dan kunnen we met de ontwikkelde modellen beter bepalen of de hypotheek wel of niet wordt verstrekt. En onder welke voorwaarden.

## Voorbeeld voorkomen en aanpakken fraude:

We proberen gedrag van fraudeurs te herkennen zodat we fraude kunnen voorkomen en aanpakken. Sommige kenmerken kunnen wijzen op een verhoogd risico op fraude:

- Afwijkingen in het reguliere bestedingspatroon en betaalgedrag van iemand. Denk aan onverwachte grote bedragen die worden overgeschreven of afgeboekt.
- Betalingen naar of afkomstig van verdachte landen.
- Twee pinbetalingen door één persoon in één minuut in twee ver uit elkaar liggende gebieden.
- Vermeld staan in een zogenaamd intern of extern verwijzingsregister. Het intern verwijzingsregister van ING is een lijst met personen en instellingen met wie we geen relatie meer willen. Ze zijn een risico voor ING, het personeel en/of de klanten van ING. Uitsluitend medewerkers van veiligheidsafdelingen van ING kunnen deze lijst bekijken. Het externe verwijzingsregister is een lijst van de banken in Nederland waarop personen en instellingen staan die hebben gefraudeerd of op een andere manier een risico vormen voor de financiële sector. Financiële instellingen in Nederland kunnen controleren of personen en instellingen op de lijst staan en ze kunnen ze op de lijst zetten.

Meer weten?

 Kijk op [ing.nl](https://www.ing.nl)

 Of bel 020 22 888 88