

Declaración de confidencialidad para clientes de ING

Mayo 2018

Índice

1. Acerca de esta Declaración de confidencialidad	3
2. Los tipos de datos que recopilamos sobre usted	3
3. Qué hacemos con sus datos personales	3
4. Con quién compartimos su información y por qué	4
5. Sus derechos y cómo los respetamos	5
6. Su deber de proporcionar datos	6
7. Cómo protegemos sus datos personales	6
8. ¿Qué puede hacer para ayudarnos a mantener sus datos seguros?	6
9. Cuánto tiempo guardamos sus datos personales	7
10. Contactarnos	7
11. Ámbito de aplicación de esta Declaración de confidencialidad	7

1. Acerca de esta Declaración de confidencialidad

Esta Declaración de confidencialidad tiene como objetivo explicar de una manera sencilla y transparente qué datos personales recopilamos sobre usted y cómo los tratamos. Se aplica a las siguientes personas:

- **Datos sociodemográficos**, como por ejemplo si está casado y tiene hijos.
 - **Datos sobre el comportamiento en línea y preferencias**, como la dirección IP de su ordenador o dispositivo móvil y las páginas que visita en aplicaciones y sitios web de ING.
 - **Datos sobre sus intereses y necesidades** que comparte con nosotros, como por ejemplo cuando se pone en contacto con nuestro centro de llamadas o rellena una encuesta en línea.
 - **Datos audiovisuales**, como vídeos de vigilancia en sucursales de ING o grabaciones de llamadas telefónicas a nuestros centros de servicio de atención al cliente.
- Todos los clientes antiguos, actuales y futuros de ING. Estamos obligados por ley a conservar datos personales sobre usted y, además, a hacerlo durante un período determinado tras haber finalizado la relación, conforme a los reglamentos de 'Know Your Customer' (conozca a su cliente).
 - Cualquiera que esté involucrado en cualquier transacción con nuestro banco, ya sea a título personal o como representante de una entidad legal (por ejemplo, un gerente de una empresa, un agente, un representante legal, personal operativo, etc.).
 - Aquellos que no sean clientes de ING, como beneficiarios o personas de contacto de clientes corporativos.

Los datos personales se refieren a cualquier información sobre usted o que podamos vincularla con usted. Esto incluye su nombre, dirección, fecha de nacimiento, número de cuenta, dirección IP o información sobre los pagos que haya realizado desde su cuenta bancaria. Por tratamiento, se entiende todo lo que podemos hacer con estos datos, como recopilar, registrar, almacenar, ajustar, organizar, utilizar, divulgar, transferir o eliminar.

Comparte información personal con nosotros al hacerse cliente, al registrarse en nuestros servicios en línea, al completar un formulario en línea, al firmar un contrato, al utilizar nuestros productos y servicios o al ponerse en contacto con nosotros a través de uno de nuestros canales.

También utilizamos datos que se obtienen de forma legal de fuentes públicas, como el registro de crédito, el registro catastral, el registro mercantil, el registro de asociaciones y medios de comunicación, o que sean legítimamente proporcionados por otras empresas dentro del ING Group o por terceros, tales como agencias de crédito.

2. Los tipos de datos que recopilamos sobre usted

Los datos personales que recopilamos incluyen:

- **Datos de identificación**, como su nombre, apellido, fecha y lugar de nacimiento, número de identificación, dirección de correo electrónico y la dirección IP de su ordenador o dispositivo móvil.
- **Datos de transacciones**, como el número de su cuenta bancaria, depósitos, extracciones y transferencias relacionadas con su cuenta.
- **Datos financieros**, como facturas, notas de crédito, nóminas, hábitos de pago, el valor de su propiedad o de otros activos, su historial crediticio, su capacidad crediticia, los productos financieros que tiene con ING, si está inscrito en un registro de créditos, si tiene pagos atrasados e información sobre sus ingresos.

Información sensible

No registramos datos confidenciales relativos a su salud, origen étnico, creencias religiosas u opiniones políticas, a menos que sea estrictamente necesario. Si lo hacemos, ello se limitará a circunstancias concretas, como por ejemplo si nos da instrucciones para pagar una cuota de afiliación a un partido político. Estamos obligados por ley a conservar una copia de su pasaporte.

Datos relativos a niños

Solo recopilamos datos sobre niños si tienen un producto de ING o si usted nos proporciona información sobre sus propios hijos en relación con un producto que usted compra.

3. Qué hacemos con sus datos personales

Solo usamos sus datos personales por razones comerciales legítimas. Esto incluye:

- **Administración.** Cuando abre una cuenta de ING estamos obligados por ley a recopilar datos personales para verificar su identidad (como una copia de su DNI o pasaporte) y evaluar si podemos aceptarle como cliente. También necesitamos saber su dirección o número de teléfono para poder ponernos en contacto con usted.
- **Prestación de servicios y productos.** Utilizamos la información sobre usted para determinar si cumple los requisitos de ciertos productos y servicios, como una cuenta corriente o de ahorros, una hipoteca, un préstamo o una inversión.
- **Administración de las relaciones con clientes.** Le podemos pedir comentarios sobre nuestros productos y servicios, y compartir esta información con ciertos miembros de nuestro personal para mejorar nuestra oferta. También podríamos usar apuntes hechos durante conversaciones que tuvimos con usted en línea, por teléfono o en persona para personalizar productos y servicios para usted.
- **Riesgo crediticio y análisis de comportamiento.** A fin de evaluar su capacidad para pagar un préstamo, aplicamos modelos estadísticos específicos de riesgo basados en sus datos personales.
- **Marketing personalizado.** Podemos enviarle cartas, correos electrónicos o mensajes de texto para ofrecerle un producto o servicio en base a sus circunstancias personales, o mostrarle una oferta cuando inicie sesión en nuestro sitio web o en las aplicaciones móviles. Puede darse de baja de

este tipo de ofertas personalizadas. Tiene derecho a no consentir u oponerse a las actividades comerciales o al marketing directo personalizado, así como a la creación de perfiles relacionados con estas actividades.

- **Proporcionarle los productos y servicios que más le convengan.** Cuando visita nuestro sitio web, llama a nuestro centro de atención al cliente o visita una sucursal **recopilamos información** sobre usted. **Analizamos** esta información para identificar sus **posibles necesidades** y evaluar la idoneidad de los productos o servicios. Por ejemplo, podemos proponerle oportunidades de inversión que se ajusten a su perfil. Analizamos sus **hábitos de pago**, como grandes importes que entran o salen de su cuenta. Evaluamos sus necesidades en relación con **momentos clave** cuando un determinado servicio o producto financiero puede ser relevante para usted, como cuando obtiene su primer empleo o compra una casa. Evaluamos sus **intereses** sobre la base de simulaciones en las que participa en nuestro sitio web.
- **La mejora y el desarrollo de productos y servicios:** Analizar cómo utiliza nuestros productos y servicios nos ayuda a comprender más acerca de usted y nos muestra lo que podemos mejorar. Por ejemplo,
 - cuando abre una cuenta, medimos el tiempo hasta su primera transacción para entender el tiempo que necesita para poder usar su cuenta.
 - analizamos los datos sobre las transacciones entre usted y nuestros clientes corporativos para ofrecer servicios de información a nuestros clientes corporativos o darles consejos sobre cómo pueden hacer un mejor uso de los productos y servicios de ING. Cuando ING trata datos personales para este propósito, los datos agregados pueden ponerse a disposición del cliente corporativo. Un cliente corporativo no puede identificarle a partir de estos datos agregados.
 - analizamos los resultados de nuestras actividades de marketing para medir su eficacia y la relevancia de nuestras campañas.
 - a veces puede que utilicemos procesos automatizados para analizar sus datos personales. Por ejemplo, usamos un algoritmo para acelerar las decisiones crediticias para préstamos e hipotecas.
 - puede que utilicemos sus datos para enviarle ofertas personalizadas por correo postal, correo electrónico o en nuestro sitio web o aplicaciones móviles. Tiene derecho a oponerse en cualquier momento a las actividades comerciales o al marketing directo personalizado, así como a la creación de perfiles relacionados con estas actividades.
- **Prevenir y detectar el fraude y la seguridad de los datos:** Tenemos el deber de proteger sus datos personales y prevenir, detectar y contener las violaciones de datos. Esto incluye información que estamos obligados a recopilar sobre usted, como por ejemplo para cumplir con los reglamentos contra el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y el fraude fiscal.
 - Podemos tratar su información personal para **protegerle a usted y sus activos** de actividades fraudulentas, como por ejemplo si es víctima de un robo de identidad, si sus datos

personales fueron revelados o si ha sido víctima del pirateo informático.

- Podemos usar cierta información sobre usted para crear perfiles (p. ej., su nombre, número de cuenta, edad, nacionalidad, dirección IP, etc.) para detectar de forma rápida y eficaz un crimen específico y a la persona que está detrás de ello.
- Utilizamos datos de contacto y de seguridad (como lectores de tarjetas o contraseñas) para proteger transacciones y comunicaciones realizadas a través de canales remotos. Podemos utilizar esta información para, por ejemplo, avisarle cuando su tarjeta de crédito o de débito se utiliza en una ubicación no habitual.
- **Informes internos y externos:** Tratamos sus datos para nuestras operaciones bancarias y para ayudar a que nuestro equipo de gestión tome mejores decisiones sobre nuestras operaciones y servicios. Para cumplir con una serie de obligaciones legales y requisitos reglamentarios (legislación contra el blanqueo de capitales y legislación fiscal, por ejemplo).

Los datos que tratamos por cualquier otra razón son anónimos o eliminamos tanta información personal como sea posible.

4. Con quién compartimos su información y por qué

Para poder ofrecerle los mejores servicios posibles y seguir siendo competitivos en nuestro negocio compartimos ciertos datos dentro y fuera de ING. Esto incluye:

Entidades de ING

Transferimos datos entre negocios y sucursales de ING para fines operativos, reglamentarios o informativos, como por ejemplo para evaluar nuevos clientes, cumplir con ciertas leyes, proteger los sistemas de TI o prestar ciertos servicios. (Consulte la sección 'Qué hacemos con sus datos personales' para ver la lista completa). También podemos transferir datos a sistemas de almacenamiento centralizado o tratarlos globalmente para una mayor eficacia. Todas las transferencias internas de datos están en consonancia con nuestra Política Global de Protección de Datos.

Agentes independientes

Compartimos información con agentes independientes que actúan en nuestro nombre. Estos agentes están registrados de conformidad con la legislación local y operan con la debida autorización de los organismos reguladores. Puede leer más acerca de cómo trabajamos con estos agentes en los correspondientes términos y condiciones de su producto bancario.

Autoridades gubernamentales

Para cumplir con nuestras obligaciones reglamentarias podemos revelar datos a las autoridades competentes, como por ejemplo para combatir el terrorismo e impedir el blanqueo de capitales.

En algunos casos, estamos **obligados por ley** a compartir sus datos con terceros, incluyendo a:

- **Autoridades públicas, reguladores y órganos de control**, como los bancos centrales de los países donde operamos.
- Las **autoridades fiscales** pueden solicitarnos un informe sobre sus activos (p. ej., saldos en depósito, cuentas corrientes o de ahorro, o participaciones en una cuenta de inversión). Para tal fin podemos tratar su número de seguridad social.
- **Autoridades judiciales y de investigación**, como la policía, los fiscales, los tribunales y los órganos de mediación y arbitraje, tras una solicitud expresa y de carácter judicial.
- **Abogados**, como por ejemplo en caso de quiebra, **notarios**, como por ejemplo al conceder un préstamo hipotecario, **administradores**, que velan por los intereses de terceros y los **auditores de empresas**.

Instituciones financieras

Cuando extrae dinero en efectivo, paga con su tarjeta de débito o realiza un pago a una cuenta de otro banco, la transacción implica siempre a otro banco o una empresa financiera especializada. Para tratar los pagos debemos compartir información sobre usted con el otro banco, como su nombre y número de cuenta. También compartimos información con especialistas del sector financiero que nos asisten en servicios financieros como:

- el intercambio de mensajes de transacciones financieras seguras
- los pagos y transacciones de crédito en todo el mundo
- el tratamiento de transacciones electrónicas en todo el mundo
- la liquidación de transacciones de seguridad nacionales y transfronterizas y transacciones de pago

A veces compartimos información con bancos o instituciones financieras de otros países, como por ejemplo cuando realiza o recibe un pago al o del extranjero. Además, compartimos información con socios comerciales cuyos productos financieros vendemos, como empresas de seguros.

Proveedores de servicios

Cuando utilizamos otros proveedores solo compartimos los datos personales necesarios para dicha función. Los proveedores de servicio nos asisten en actividades como:

- la realización de determinadas operaciones y servicios;
- el diseño y mantenimiento de las herramientas y aplicaciones disponibles en Internet;
- las actividades o eventos de marketing y la gestión de las comunicaciones con los clientes;
- la preparación de informes y estadísticas, materiales de publicación y diseño de productos.
- la colocación de anuncios en aplicaciones, sitios web y medios sociales.

Investigadores

Siempre estamos buscando nuevas ideas para ayudarle a estar un paso adelante en la vida y en los negocios. Para ello, podemos intercambiar datos personales con socios como universidades, que los utilizan en sus investigaciones, y con innovadores. Los investigadores que contratamos deben

satisfacer los mismos estrictos requisitos que los empleados de ING. Estos datos personales se comparten a un nivel global y los resultados de los estudios son anónimos.

En todos estos casos, nos aseguramos de que terceros solo puedan acceder a los datos personales que sean necesarios para sus tareas específicas.

Siempre que compartimos sus datos personales internamente o con terceros en otros países, nos aseguramos de que se hayan aplicado las medidas de seguridad necesarias para protegerlos. Para ello, ING se basa en:

- Las normas corporativas vinculantes, tal como se definen en el Reglamento comunitario (UE) 2016/679. Estas se conocen como la Política Global de Protección de Datos de ING (GDPP) y han sido aprobadas por las autoridades de protección de datos en todos los Estados miembros de la UE.
- **Cláusulas modelo de la UE**, que son cláusulas contractuales tipo utilizadas en los acuerdos con los proveedores de servicios para asegurar que los datos personales transferidos fuera del Espacio Económico Europeo cumplan con la legislación de la Unión Europea sobre la protección de datos.
- El marco del **Escudo de la privacidad** que protege los datos personales transferidos a los Estados Unidos.

5. Sus derechos y cómo los respetamos

Respetamos sus derechos como cliente para determinar cómo se usa su información personal. Estos derechos incluyen:

Derecho de acceso a la información

Los clientes tienen derecho a pedirnos un listado general de los datos de carácter personal que tratamos.

Derecho de rectificación

Si sus datos personales son incorrectos, tiene derecho a pedirnos que los rectifiquemos. Si compartimos datos sobre usted con terceros que se han corregido posteriormente, también notificaremos a esa parte.

Derecho a oponerse al tratamiento

Puede oponerse a que ING utilice sus datos personales para sus intereses legítimos. Puede hacerlo en línea, en una sucursal o por teléfono. Tomaremos su objeción en consideración y evaluaremos si el tratamiento de su información tiene sobre usted algún efecto negativo indebido que nos obligue a dejar de hacerlo.

También puede oponerse a recibir nuestros mensajes personalizados de carácter comercial. Cuando se convierte en cliente de ING podemos pedirle si desea recibir ofertas personalizadas. Si posteriormente cambia de opinión, puede optar por no recibir estos mensajes mediante el vínculo 'Anular suscripción' situado en la parte inferior de cada correo electrónico de carácter comercial.

No puede oponerse al tratamiento de sus datos personales si estamos legalmente obligados a hacerlo; si es necesario para

cumplir un contrato con usted; si hay problemas de seguridad con su cuenta, como por ejemplo cuando se bloquea su tarjeta; o si ha optado por no recibir mensajes personalizados de carácter comercial.

Derecho a oponerse a decisiones automatizadas

A veces usamos sistemas para tomar decisiones automatizadas basadas en su información personal si esto resulta necesario para cumplir un contrato con usted o si usted nos dio su consentimiento para hacerlo. Tiene derecho a oponerse a tales decisiones automatizadas (por ejemplo, al precio que cargamos por un producto o servicio) y pedir que, en su lugar, sea una persona real la que tome la decisión.

Derecho a limitar el tratamiento

Tiene derecho a pedirnos limitar el uso de sus datos personales si

- cree que la información es imprecisa
- tratamos los datos de forma ilegal
- ING ya no necesita los datos, pero desea que los guardemos para utilizarlos en una acción judicial
- se ha opuesto a que ING trate sus datos personales para nuestros intereses legítimos.

Derecho a la portabilidad de los datos

Tiene derecho a pedirnos la transferencia de sus datos personales directamente a usted o a otra empresa. Esto se aplica a los datos personales que tratamos por medios automatizados y con su consentimiento, o sobre la base de un contrato con usted. Siempre que sea técnicamente factible transferiremos sus datos personales.

Derecho al olvido

Puede pedirnos que borremos sus datos personales cuando:

- ya no los necesitamos para su propósito original,
- retire su consentimiento para tratarlos,
- se haya opuesto a que ING trate sus datos personales para nuestros propios intereses legítimos o para mensajes personalizados de carácter comercial,
- ING trate ilegalmente sus datos personales, o
- una ley de la Unión Europea o de un Estado miembro de la Unión Europea requiera que ING borre sus datos personales.

Derecho de impugnación

Si no está satisfecho con la forma en que hemos respondido a sus preocupaciones, tiene derecho a presentar una reclamación ante nosotros. En caso de no estar satisfecho con nuestra respuesta a su reclamación, puede presentarla al delegado de protección de datos de ING Bank. También puede ponerse en contacto con la autoridad de protección de datos en su país.

Ejercer sus derechos

Si desea ejercer sus derechos o presentar una reclamación, por favor póngase en contacto con nosotros. Al final de esta Declaración de confidencialidad, figura una lista con los datos de contacto de la oficina de ING en su país.

Cómo ejerce sus derechos depende de su producto de ING y la disponibilidad de los servicios en su país. Podría ser a través de nuestro sitio web, visitando una sucursal o por teléfono. Nuestro objetivo es responder a su reclamación tan pronto como sea posible. En algunos casos esto puede tardar hasta un mes (si existe autorización legal). Si necesitamos más tiempo para atender su solicitud le informaremos sobre el tiempo adicional que necesitamos y le explicaremos las razones de la demora.

En algunos casos puede ser que rechacemos su solicitud. Si la ley lo permite le avisaremos oportunamente por qué la hemos rechazado.

6. Su deber de proporcionar datos

Hay cierta información que debemos saber sobre usted para que podamos iniciar y ejecutar nuestros deberes como banco y cumplir con nuestras correspondientes obligaciones contractuales. Además, existe información que estamos legalmente obligados a recopilar. Sin estos datos no podemos abrirle una cuenta o realizar determinadas actividades bancarias.

7. Cómo protegemos sus datos personales

Aplicamos un marco interno de políticas y normas mínimas en todos nuestros negocios para mantener sus datos seguros. Estas políticas y normas se actualizan periódicamente para mantenerlas al día con los reglamentos y la evolución del mercado. Más concretamente, y en conformidad con la ley, tomamos las medidas técnicas y organizativas (políticas y procedimientos, seguridad de TI, etc.) para garantizar la integridad y confidencialidad de sus datos personales y la forma en que se tratan.

Además, los empleados de ING están sujetos a la confidencialidad y no pueden divulgar sus datos personales de forma ilegal o innecesaria.

8. ¿Qué puede hacer para ayudarnos a mantener sus datos seguros?

Debemos hacer todo lo que esté en nuestro alcance para proteger sus datos, pero existen ciertas cosas que usted también puede hacer:

- Instale software antivirus, antispyware y un cortafuegos. Manténgalos actualizados.
- No deje el equipo y las identificaciones (p. ej., una tarjeta bancaria) sin supervisión.
- Denuncie la pérdida de una tarjeta bancaria a ING y cancele la tarjeta perdida inmediatamente.
- Cierre la sesión de la banca en línea cuando no la utilice.
- Mantenga sus contraseñas estrictamente en secreto y utilice contraseñas seguras, es decir, evite las combinaciones de letras y cifras evidentes.

- Manténgase en alerta cuando esté en línea y aprenda a detectar actividades inusuales, como una nueva dirección de un sitio web o correos electrónicos de phishing en los que se le pide información personal.

9. Cuánto tiempo guardamos sus datos personales

Solo estamos autorizados a guardar sus datos personales mientras sea necesario para el propósito que lo solicitamos inicialmente. Posteriormente, buscamos soluciones factibles, tales como archivarlos.

10. Contactarnos

Si desea saber más sobre las políticas de datos de ING y cómo utilizamos sus datos personales, puede enviarnos un correo electrónico, llamarnos o visitar su sucursal. Al final de esta Declaración de confidencialidad hemos incluido una lista de información de contacto, así como una lista de autoridades de protección de datos en cada país donde opera ING.

11. Ámbito de aplicación de esta Declaración de confidencialidad

Esta es la Declaración de confidencialidad de ING Bank N.V. y su grupo de empresas (en lo sucesivo ING). Se aplica a todas las entidades y sucursales de ING en la medida en que tratan datos personales.

Podemos modificar esta Declaración de confidencialidad para continuar cumpliendo con los cambios legislativos y/o para reflejar cómo nuestra empresa trata los datos de carácter personal. Esta versión se redactó el 1 de mayo de 2018. La versión más reciente está disponible en ING.com, así como en los sitios web locales de ING en cada país donde operamos.

País	Información de contacto del Responsable de la protección de datos	Autoridad de protección de datos
Australia	customer.service@ing.com.au	Office of the Australian Information Commissioner (OAIC) https://oaic.gov.au
Bélgica	ing-be-privacyoffice@ing.com	Belgian Privacy Commission http://www.privacycommission.be
checo	dpo-cz@ing.com	Úřad pro ochranu osobních údajů https://www.uoou.cz
Francia	dpo.privacy.france@ing.com	Commission Nationale Informatique et Libertés https://www.cnil.fr/fr
Alemania	datenschutz@ing-diba.de	Der Hessische Datenschutzbeauftragte https://datenschutz.hessen.de
Hungría	communications.hu@ingbank.com	Hungarian National Authority for Data Protection and Freedom of Information http://www.naih.hu
Italia	privacy@ingdirect.it	Garante per la protezione dei dati personali www.gpdp.it www.garanteprivacy.it www.dataprotection.org
Luxemburgo	dpo@ing.lu	CNPD - Commission Nationale pour la Protection des Données https://cnpd.public.lu
Países Bajos	privacyloket@ing.nl	Autoriteit Persoonsgegevens https://autoriteitpersoonsgegevens.nl
Filipinas		National Privacy Commission https://privacy.gov.ph
Polonia	abi@ingbank.pl	Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych http://www.giodo.gov.pl
Rumania	protectiadatelor@ing.ro	National Supervisory Authority for Personal Data Processing (ANSPDPC) http://www.dataprotection.ro
Rusia	mail.russia@ingbank.com	The Federal Service for Supervision of Communications, Information Technology, and Mass Media (Roskomnadzor) https://rkn.gov.ru
Eslovaquia	dpo@ing.sk	Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky https://dataprotection.gov.sk/uoou
España	dpo@ing.es	Agencia Española de Protección de Datos https://www.agpd.es
Ucrania	dpe.office@ing.com	Personal Data Protection department of Ombudsman http://www.ombudsman.gov.ua
Reino Unido	ukdpo@ing.com	Information Commissioner's Office (ICO) https://ico.org.uk