

**Заявление об обработке персональных данных  
для  
клиентов ИНГ**

## Содержание

1. Об этом Заявлении об обработке персональных данных .....	3
2. Типы данных, которые мы собираем о вас.....	4
3. С кем мы делимся информацией о вас и почему.....	7
4. Мы уважаем ваши права .....	9
5. Ваша обязанность предоставить данные .....	10
6. Как мы защищаем ваши персональные данные .....	10
7. Что вы можете сделать, чтобы сохранить ваши данные в безопасности .....	11
8. Как долго мы храним ваши персональные данные .....	11
9. Свяжитесь с нами .....	11
10. Сфера действия настоящего Заявления об обработке персональных данных .....	12

## 1. Об этом Заявлении об обработке персональных данных

Цель этого Заявления об обработке персональных данных — объяснить простым и понятным языком, какие персональные данные мы собираем о вас и как мы их обрабатываем. Это применяется к следующим лицам:

- Все прошлые, настоящие и предполагаемые клиенты ИНГ. По закону мы обязаны хранить персональные данные о вас сейчас, а также в течение определенного времени после прекращения отношений в соответствии с правилами «знай своего клиента».
- Любой, кто участвует в какой-либо сделке с нашим банком: лично или как представитель юридического лица (например, менеджер компании, агент, законный представитель, оперативный персонал и т.д.).
- Лица, не являющиеся клиентами ИНГ, например, плательщики или контактные лица корпоративных клиентов.

Персональные данные – это любая информация, которая сообщает нам что-то о вас, и которая имеет к вам отношение. Она включает в себя ваше имя, адрес, дату рождения, номер счета, IP-адрес или информацию о платежах, проведенных с вашего банковского счета. Под обработкой мы подразумеваем все, что мы можем сделать с такими данными, т.е. сбор, запись, хранение, изменение, систематизация, использование, распространение, предоставление или удаление.

Вы делитесь личной информацией с нами, когда становитесь клиентом, регистрируетесь в наших онлайн-сервисах, заполняете онлайн-форму, подписываете контракт, используете наши продукты и услуги, или обращаетесь к нам по одному из наших каналов.

Мы также используем данные, которые доступны на законных основаниях из публичных источников, таких как бюро кредитных историй, единый государственный реестр прав на недвижимое имущество, единый государственный реестр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, реестры ассоциаций и СМИ, или данные, которые законно предоставляются другими компаниями в рамках группы ИНГ или третьими лицами, такими как кредитные агентства.

## 2. Типы данных, которые мы собираем о вас

Персональные данные, которые мы собираем, включают:

- **Идентификационные данные**, такие как ваше имя, фамилия, дата и место рождения, идентификационный номер, адрес электронной почты и IP-адрес вашего ПК или мобильного устройства
- **Транзакционные данные**, например, номер вашего банковского счета, банковского вклада, снятие средств и переводы, связанные с вашими счетами
- **Финансовые данные**, такие как счета-фактуры, кредитные ноты, платежные ведомости, платёжеспособность, стоимость вашего имущества или других активов, ваша кредитная история, кредитоспособность, финансовые продукты, которые у вас есть в ИНГ, независимо от того, зарегистрированы ли вы в кредитном реестре, данные о задолженности по платежам и информация о вашем доходе
- **Социально-демографические данные**, т.е. женаты ли вы, и есть ли у вас дети
- **Онлайн поведение и данные о предпочтениях**, такие как IP адрес вашего мобильного устройства или компьютера и страницы, которые вы посещаете на веб-сайтах и приложениях ИНГ
- **Данные о ваших интересах и запросах**, которыми вы делитесь с нами, например, когда вы обращаетесь в наш колл-центр или заполняете онлайн-опрос
- **Аудио-визуальные данные**, такие как видео наблюдения в филиалах ИНГ или записи телефонных звонков в наших центрах обслуживания клиентов.

### Специальные категории персональных данных

Мы не записываем специальные категории персональных данных, касающиеся вашего здоровья, этнической принадлежности, религиозных или политических убеждений, если это не является строго необходимым. Когда мы это делаем, это ограничивается конкретными обстоятельствами, например, если вы присылаете платежное поручение на оплату членского взноса в политической партии.

### Что мы делаем с вашими персональными данными

Мы обрабатываем ваши персональные данные только для достижения законных целей. Это включает:

- **Администрирование.** Когда вы открываете счет в ИНГ, мы по закону обязаны собирать персональные данные, которые подтверждают вашу личность (например, копию вашей ID карты или паспорта) и оценивать, можем ли мы

принять вас в качестве клиента. Нам также необходимо знать ваш адрес или номер телефона, чтобы связаться с вами.

- **Предоставление продукта и услуги.** Мы используем информацию о вас, чтобы оценить, имеете ли вы право на определенные продукты и услуги, такие как текущий или сберегательный счет, ипотека, кредит или инвестиции.
- **Контроль отношениями с клиентами.** Мы можем попросить вас предоставить отзывы о наших продуктах и услугах и поделиться ими с некоторыми нашими сотрудниками, чтобы улучшить наше предложение. Мы также можем использовать заметки из наших разговоров онлайн, по телефону или лично для настройки продуктов и услуг для вас.
- **Анализ кредитного риска и поведения.** Чтобы оценить вашу способность погашать кредит, мы применяем конкретные модели статистического риска на основе ваших персональных данных.
- **Персонализированный маркетинг.** Мы можем отправлять вам почту, электронные письма или текстовые сообщения, предлагающие вам продукт или услугу на основе ваших личных предпочтений, или показать вам такое предложение, когда вы заходите на наш веб-сайт или в мобильные приложения. Вы можете отказаться от подписки на такие персонализированные предложения. Вы имеете право не согласиться или отказаться от прямого персонализированного маркетинга или коммерческой деятельности, включая профилирование, связанное с этими видами деятельности.
- **Предоставление вам наиболее подходящих продуктов и услуг.** Когда вы посещаете наш веб-сайт, звоните в наш центр обслуживания клиентов или посещаете один из наших филиалов, мы **собираем информацию** о вас. Мы **анализируем** эту информацию для определения ваших **персональных потребностей** и оцениваем пригодность наших продуктов и услуг. Например, мы можем предложить возможности инвестирования, которые подходят для вашего профиля. Мы анализируем вашу **платежеспособность**, т.е. большие суммы, проходящие по вашим счетам. Мы оцениваем ваши потребности в отношении определенных финансовых продуктов или услуг, которые могут заинтересовать вас, в определенный момент, например, в связи с выходом на первую работу или желанием купить дом. Мы оцениваем ваши **интересы** на основе моделирования, в зависимости от того, как вы используете наши веб-сайты.
- **Улучшение и развитие продуктов и услуг.** Анализ того, как вы используете наши продукты и услуги, помогает нам больше узнать о вас и показывает нам, что мы можем улучшить. Например,
  - когда вы открываете счет, мы измеряем время, необходимое для вашей первой операции по счету, чтобы понять, как быстро вы можете использовать свой счет.

- мы анализируем данные о транзакциях между вами и нашими корпоративными клиентами для предоставления информационных услуг нашим корпоративным клиентам или предоставления им рекомендаций о том, как они могут лучше использовать продукты и услуги ИНГ. Когда ИНГ обрабатывает персональные данные для этой цели, сводные данные могут быть предоставлены корпоративному клиенту. Корпоративный клиент не может идентифицировать вас из этих сводных данных.
- мы анализируем результаты нашей маркетинговой деятельности, чтобы оценить эффективность и актуальность наших кампаний.
- иногда мы можем использовать автоматизированные процессы для анализа ваших персональных данных, например, мы используем алгоритм для ускорения принятия кредитных решений по кредитам и ипотечным кредитам.
- мы можем использовать ваши данные для отправки вам персонализированных предложений по почте, электронной почте или на нашем веб-сайте или в мобильных приложениях. Вы имеете право отказаться в любое время от прямой персонализированной маркетинговой или коммерческой деятельности, включая профилирование, связанное с этими видами деятельности.
- **Предотвращение и обнаружение мошенничества и обеспечение безопасности данных.** Мы обязаны защищать ваши персональные данные и предотвращать, обнаруживать и сохранять информацию об утечках данных. Это включает в себя информацию, которую мы обязаны собирать о вас, например, соблюдать положения, касающиеся отмывания денег, финансирования терроризма и налогового мошенничества.
  - Мы можем обработать вашу персональную информацию, чтобы **защитить вас и ваши активы** от мошеннических действий, например, если вы являетесь жертвой кражи личных данных, если ваши персональные данные были раскрыты или взломаны
  - Мы можем использовать определенную информацию о вас для профилирования (например, имя, номер счета, возраст, национальность, IP-адрес и т. д.) для быстрого и эффективного обнаружения определенного преступления и лица, стоящего за ним.
  - Мы используем данные о контактах и безопасности (например, считыватели карт или пароли) для защиты транзакций и сообщений, осуществляемых с помощью удаленных каналов. Мы можем использовать эти данные, чтобы предупредить вас, например, когда ваша дебетовая или кредитная карта используется в непривычном месте.
- **Внутренняя и внешняя отчетность.** Мы обрабатываем ваши данные для наших банковских операций и помогаем нашему руководству принимать

более правильные решения о наших операциях и услугах. Для выполнения ряда юридических обязательств и нормативных требований (например, законодательство о борьбе с отмыванием денег и налоговое законодательство).

Данные, которые мы обрабатываем для других целей, обезличены, либо содержат минимальный объем личной информации.

### 3. С кем мы делимся информацией о вас и почему

Чтобы иметь возможность предлагать вам самые лучшие услуги и оставаться конкурентоспособными в нашем бизнесе, мы обмениваемся определенными данными как внутри ИНГ, так и за его пределами. Это включает в себя следующее:

#### Группа ИНГ

Мы передаем данные членам группы ИНГ для обеспечения нашей операционной деятельности, соблюдения регуляторных требований и формирования отчетности, например, для проверки новых клиентов, соблюдения определенных законов, обеспечения безопасности ИТ-систем или предоставления определенных услуг. (Полный список см. в разделе «Что мы делаем с вашими персональными данными»). Мы также можем передавать данные в централизованные системы хранения или обрабатывать их по всему миру для повышения эффективности. Все внутренние передачи данных соответствуют нашей Глобальной политике защиты данных.

#### Государственные органы

Для выполнения наших обязательств перед государственными органами, мы можем раскрыть им данные, например, для борьбы с терроризмом и предотвращения отмывания денег.

В некоторых случаях мы **обязаны по закону** делиться вашими данными со сторонними организациями, в том числе:

- **Органами государственной власти, регулирующими органами и органами контроля**, такими как центральные банки стран, в которых мы работаем.
- **Налоговые органы** могут потребовать от нас предоставить отчет о вашем имуществе (например, остатки на депозитных, платежных или сберегательных счетах или вклады на инвестиционном счете). Для этой цели мы можем обработать ваш номер социального страхования.
- **Судебными/следственными органами**, такими как полиция, прокуроры, суды и арбитражные/посреднические органы по их прямому и законному запросу.

- **Адвокатам**, например, в случае банкротства, **нотариусам**, например, при предоставлении ипотеки, **попечителям**, которые заботятся об интересах третьих сторон, и **аудиторам компаний**.

### Финансовые институты

Когда вы снимаете наличные деньги, осуществляете оплату своей дебетовой картой или делаете платеж на счет в другом банке, операция всегда включает в себя другой банк или специализированную финансовую компанию. Для обработки платежей мы должны обмениваться информацией о вас с другим банком, например, вашим именем и номером счета. Мы также обмениваемся информацией со специалистами финансового сектора, которые помогают нам в таких финансовых услугах, как:

- обмен безопасными сообщениями о финансовых операциях;
- платежи и кредитные операции по всему миру;
- обработка электронных транзакций по всему миру;
- урегулирование внутренних и трансграничных операций по обеспечению безопасности и платежных операций.

Иногда мы обмениваемся информацией с банками или финансовыми учреждениями в других странах, например, когда вы совершаете или получаете международный платеж. И мы обмениваемся информацией с деловыми партнерами, чьи финансовые продукты мы продаем, такими как страховые компании.

### Поставщики услуг

Когда мы используем других поставщиков услуг, мы обмениваемся только персональными данными, необходимыми для определенного назначения. Поставщики услуг оказывают нам поддержку такими действиями, как:

- выполнение определенных услуг и операций;
- проектирование и обслуживание веб-приложений;
- маркетинговая деятельность или мероприятия и управление связью с клиентами;
- подготовка отчетов и статистических данных, материалов для печати и разработки продуктов;
- размещение рекламы в приложениях, веб-сайтах и социальных сетях.

### Исследователи

Мы всегда ищем новые идеи, которые помогут вам добиться успеха в жизни и в бизнесе. Для этого мы можем обмениваться персональными данными с



партнерами, такими как университеты, которые используют их в своих исследованиях, и инноваторы. Исследователи, которых мы вовлекаем, должны придерживаться тех же строгих требований, что и сотрудники ИНГ. Этими персональными данными обмениваются на комплексном уровне, и результаты исследования анонимны.

Во всех этих случаях мы гарантируем, что третьи стороны могут получить доступ только к персональным данным, необходимым для их конкретных задач.

Всякий раз, когда мы передаем ваши персональные данные внутри страны или третьими лицами в другие страны, мы предоставляем необходимые гарантии для их защиты. Для этого ИНГ полагается на применимые законы персональных данных (*например*):

- Федеральный закон № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных» для обеспечения безопасности и конфиденциальности персональных данных, переданных на территорию России или за ее пределы в страны, не обеспечивающие адекватную защиту персональных данных.
- Обязательные правила компании, определенные в Регламенте ЕС (ЕС) 2016/679. Они известны как глобальная политика защиты данных ИНГ (ГПЗД) и были одобрены органами по защите данных во всех странах-членах ЕС.
- Стандартные положения о персональных данных ЕС, которые являются стандартизованными договорными положениями, используемыми в соглашениях с поставщиками услуг для обеспечения передачи персональных данных за пределы Европейской экономической зоны в соответствии с законодательством ЕС о защите данных.
- [Конфиденциальный щит](#), структура, которая защищает персональные данные, переданные в Соединенные Штаты Америки.

#### 4. Мы уважаем ваши права

Мы уважаем ваши права как клиента, и вы можете определить, как используется ваша личная информация. Эти права включают:

##### Право доступа к информации

У вас есть право попросить ознакомиться с вашими личными данными, которые мы обрабатываем.

##### Право на корректировку

Если ваши персональные данные неправильные, у вас есть право попросить откорректировать их.

## Право подать жалобу

Если вам не понравилось, как мы ответили на ваши вопросы, вы имеете право подать жалобу. Если вы по-прежнему недовольны нашей реакцией на вашу жалобу, вы можете передать ее сотруднику по защите данных банка ИНГ. Вы также можете обратиться в орган защиты персональных данных в своей стране.

## Использование прав

Если вы хотите воспользоваться своими правами или подать жалобу, свяжитесь с нами. Список контактов для офиса ИНГ в вашей стране приведен в конце этого Заявления об обработке персональных данных.

То, как вы используете свои права, зависит от вашего продукта ИНГ и доступности услуг в вашей стране. Это можно осуществить через наш веб-сайт, посетив офис или по телефону. Мы стремимся как можно скорее ответить на ваш запрос. В некоторых случаях это может занять до одного месяца (если это разрешено законом). Если нам потребуется больше времени для обработки вашего запроса, мы сообщим вам, сколько еще нам нужно, и укажем причины задержки.

В некоторых случаях мы можем отклонить ваш запрос. Если это разрешено законом, мы своевременно сообщим вам, почему мы его отклонили.

## 5. Ваша обязанность предоставить данные

Существует определенная информация, которую мы должны знать о вас, чтобы мы могли приступить к выполнению наших обязанностей в качестве банка и выполнять соответствующие договорные обязательства. Существует также информация, которую мы обязаны собирать по закону. Без этих данных мы не сможем открыть вам счет, или выполнить определенные банковские операции.

## 6. Как мы защищаем ваши персональные данные

Мы используем нашу внутреннюю политику и стандарты работы в нашей деятельности для обеспечения безопасности ваших данных. Эта политика и стандарты периодически обновляются, чтобы сохранить их актуальность для правил работы и рыночных тенденций. Если говорить более конкретно, в соответствии с законом мы принимаем необходимые технические и организационные меры (принципы и методы, безопасность ИТ и т. д.), чтобы обеспечить конфиденциальность и целостность ваших персональных данных и способа их обработки.

Кроме того, сотрудники ИНГ сохраняют конфиденциальность и не могут незаконно или необоснованно раскрывать ваши персональные данные.

## 7. Что вы можете сделать, чтобы сохранить ваши данные в безопасности

Мы делаем все, что в наших силах, чтобы защитить ваши данные, но вы также можете кое-что сделать для этой цели:

- Установите антивирусное программное обеспечение, антишпионское программное обеспечение и межсетевую защиту. Обновляйте их.
- Не оставляйте оборудование и устройства с доступом (например, банковскую карту) без присмотра.
- Сообщите о потере банковской карты ИНГ и немедленно аннулируйте утерянную карту.
- Выходите из системы онлайн-банкинга, когда вы его не используете.
- Храните пароли строго конфиденциально и используйте надежные пароли, т. е. избегайте очевидных комбинаций букв и цифр.
- Будьте в курсе событий и узнайте, как обнаружить необычную активность, такую как новый адрес веб-сайта или «фишинговые» письма, запрашивающие личную информацию.

## 8. Как долго мы храним ваши персональные данные

Нам разрешено хранить ваши персональные данные до тех пор, пока они все еще необходимы для цели, для которой мы изначально их запрашивали. После этого мы ищем возможные решения, например, архивируем их.

## 9. Свяжитесь с нами

Если вы хотите узнать больше о политике данных ИНГ и о том, как мы используем ваши личные данные, вы можете отправить нам электронное письмо, позвонить нам или посетить один из наших офисов. В конце настоящего Заявления об обработке персональных данных содержится список контактной информации, а также список органов по защите данных в каждой стране, где работает ИНГ.

## 10. Сфера действия настоящего Заявления об обработке персональных данных

Это заявление об обработке персональных данных акционерного общества ИНГИНГ БАНК (ЕВРАЗИЯ) АО, ИНГ Bank N.V. и иных компаний группы ИНГ (в дальнейшем именуемых как 'ИНГ') в той мере, в какой они выполняют соответствующие виды обработки персональных данных. Это применяется ко всем членам группы и филиалам ИНГ в той мере, в какой они обрабатывают персональные данные.

Мы можем внести поправки в это Заявление об обработке персональных данных в соответствии с изменениями в законодательстве и/или для отражения того, как в соответствии с нашими процессами обрабатываются персональные данные. Эта версия была создана 1 мая 2018 года. Самая последняя версия доступна на [ИНГ.com](http://ИНГ.com), а также на местных веб-сайтах ИНГ в каждой стране, где мы работаем.

Страна	Контактные данные сотрудника центра защиты данных	Орган по защите данных
Австралия	customer.service@ing.com.au	Офис специально уполномоченного австралийского информационного бюро (OAIC) <a href="https://oaic.gov.au/">https://oaic.gov.au/</a>
Бельгия	klachten@ing.be	Бельгийская комиссия по конфиденциальности данных <a href="http://www.privacycommission.be">http://www.privacycommission.be</a>
Германия		Федеральный уполномоченный по защите данных и свободы слова <a href="http://www.bfdi.bund.de">http://www.bfdi.bund.de</a>
Венгрия	communications.hu@ingbank.com	Венгерский национальный орган по защите данных и свободе информации <a href="http://www.naih.hu/">http://www.naih.hu/</a>
Италия	privacy@ingdirect.it	Garante per la protezione dei dati personali <a href="http://www.gpdp.it">www.gpdp.it</a> <a href="http://www.garanteprivacy.it">www.garanteprivacy.it</a> <a href="http://www.dataprotection.org">www.dataprotection.org</a>
Люксембург		CNPD — Commission Nationale pour la Protection des Données <a href="https://cnpd.public.lu">https://cnpd.public.lu</a>
Нидерланды	privacyloket@ing.nl	Autoriteit Persoonsgegevens <a href="https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/">https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/</a>
Филиппины		Национальная комиссия по конфиденциальности данных <a href="https://privacy.gov.ph/">https://privacy.gov.ph/</a>
Польша	<a href="mailto:abi@ingbank.pl">abi@ingbank.pl</a>	Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych <a href="http://www.giodo.gov.pl/">http://www.giodo.gov.pl/</a>
Румыния	<a href="mailto:dpo@ing.ro">dpo@ing.ro</a>	Национальный орган контроля по обработке персональных данных (ANSPDCP) <a href="http://www.dataprotection.ro/">http://www.dataprotection.ro/</a>

Россия	<a href="mailto:Mail.Russia@ingbank.com">Mail.Russia@ingbank.com</a>	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) <a href="https://rkn.gov.ru/">https://rkn.gov.ru/</a>
Словакия	<a href="mailto:dpo@ing.sk">dpo@ing.sk</a>	Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky <a href="https://dataprotection.gov.sk/uoou/">https://dataprotection.gov.sk/uoou/</a>
Испания	<a href="mailto:dpo@ing.es">dpo@ing.es</a>	Agencia Española de Protección de Datos <a href="https://www.agpd.es">https://www.agpd.es</a>