

A photograph of a woman with long, wavy brown hair sleeping peacefully in a bed. She is covered by a light-colored blanket with a dense, dark green floral and leaf pattern. Her eyes are closed, and her expression is relaxed. The background is a plain, light-colored wall. In the bottom right corner, a portion of a smartphone is visible, lying on the bed.

Política de Privacidad de la Aplicación Móvil de ING

Índice de contenido

1. Qué datos personales tratamos	3
2. Qué hacemos con tus datos personales	4
3. Cuánto tiempo conservamos tus datos	8
4. Con quién y por qué compartimos tus datos	9
5. Cuáles son tus derechos y cómo ejercerlos	10
6. Cómo protegemos tus datos personales	10
7. Cuando podemos modificar esta Política de Privacidad	11
8. Cuáles son tus obligaciones como usuario	11
9. Contacto y preguntas	12

Te explicamos de una manera sencilla y transparente el tratamiento que hacemos de tus datos personales cuando usas nuestra app.

En este documento encontrarás la Política de Privacidad para los usuarios de la aplicación móvil de ING de ING Bank N.V. Sucursal en España (con domicilio en c/ Vía de los Poblados, 1F, 28033, Madrid).

Para hacer más cómoda tu lectura, vamos a utilizar las siguientes formas abreviadas:

- «Tú» para referirnos a los clientes de ING (actuales y potenciales).
- «ING», «nosotros» o «nuestro» para referirnos a ING Bank N.V., Sucursal en España.
- «Política de Privacidad» o «Política» para referirnos a esta Política de Privacidad.
- «App» o «app» para referirnos a la aplicación móvil de ING .

1. Qué datos personales tratamos

Cuando hablamos de **datos personales** nos referimos a cualquier información que te identifique, de forma directa o indirecta, como persona física.

- Para acceder a los servicios de la app y a sus funcionalidades, tienes que instalarla en tu móvil y registrarte. Para ello trataremos tus datos:
 - Identificativos.
 - De tu dispositivo (como la marca, modelo, nombre, versión del sistema operativo y versión de la app que usas)

Y en esta Política te indicamos cómo vamos a tratar esa información.

- Para el resto de los tratamientos que podemos hacer con tus datos personales no relacionados exclusivamente con la app, consulta nuestra Política de Privacidad para clientes y potenciales clientes de ING.
- Además, en nuestra app también utilizamos cookies y SDK de terceros. Consulta más información en la Política de Cookies.

Con SDK de terceros nos referimos a herramientas de desarrollo de software que incluimos en nuestra app para medir audiencias, gestionar errores o mostrar publicidad, siempre verificando que hayas habilitado esta opción en tu dispositivo para poder utilizar la información de navegación que se almacena en el mismo.

2. Qué hacemos con tus datos personales

2.1 Finalidades y bases jurídicas del tratamiento

Cuando hablamos de tratamiento de datos personales nos referimos a recopilarlos, grabarlos, almacenarlos, estructurarlos, modificarlos, consultarlos, organizarlos, utilizarlos, difundirlos, transferirlos, limitarlos o borrarlos.

En ING realizamos numerosos tratamientos de datos personales con distintas finalidades, siempre con una base jurídica que nos permite hacer este tratamiento.

En la siguiente tabla tienes el detalle de los tratamientos que podemos realizar con tus datos personales, su finalidad, la base jurídica que la ampara y el origen de los datos usados.

Tus datos personales los obtenemos cuando tú nos los das directamente. Si usamos otras fuentes de datos, lo indicaremos expresamente en la tabla de abajo.

1. Para darte de alta en la app	
Descripción de la finalidad	Gestionar el alta como usuario registrado en la aplicación.
Base jurídica	Ejecución del contrato o medidas precontractuales.
Categorías de datos	Identificativos.
Elaboración de perfiles	Sin perfilado.
Categorías de destinatarios (Cesionarios)	No hay cesiones de datos

2. Para garantizar el uso seguro de la app	
Descripción de la finalidad	Ejecutar procedimientos y tomar decisiones para garantizar tu seguridad y la del Banco.
Base jurídica	Interés legítimo de evitar pérdidas por incidentes o brechas de datos personales, y garantizar la seguridad e integridad de ING y el sistema financiero.
Categorías de datos	Identificativos, Identificativos, transacciones, financieros, identificadores, preferencias y el comportamiento online, intereses y necesidades.
Elaboración de perfiles	Con perfilado.
Categorías de destinatarios (Cesionarios)	No hay cesiones de datos.

- Existen otras finalidades para las cuales tratamos tus datos como cliente o potencial cliente que no son exclusivas del uso que puedas hacer de la app.
- Consulta nuestra Política de Privacidad para clientes y potenciales clientes de ING para más detalle sobre las finalidades mencionadas y sobre los tipos de datos que tratamos.

2.2 Interés legítimo

Cuando nos basamos en nuestros intereses legítimos para tratar tus datos personales, primero realizamos una evaluación para asegurarnos de que estamos respetando en todo momento tus intereses y derechos fundamentales y que el tratamiento que queremos hacer no te perjudicará.

Si quieres conocer el resultado de la evaluación sobre interés legítimo, escríbenos a dpo@ing.es

2.3 Concesión de permisos para funcionalidades de la app

Cuando estés usando la app, puede que tengamos que acceder a alguna de las funcionalidades de tu móvil como el almacenamiento, tu ubicación, tus contactos o la cámara. **Nunca accederemos a esa información sin tu permiso.**

Estos son los permisos que podemos pedirte mientras usas la app:

- **Acceso a la cámara y/o micrófono de tu móvil**, por ejemplo, para darte de alta como cliente, identificarte o contactar contigo por videollamada.
- **Acceso al almacenamiento de imágenes de tu móvil**, por ejemplo, para que puedas subir documentación que acredite tu identidad, fotografías de tu perfil o de recibos que quieras domiciliar en ING y, en general, compartir documentos que sean de interés para nuestra relación comercial o contractual.
- **Acceso a los contactos de tu agenda**, por ejemplo, para notificar o realizar transferencias de efectivo a un contacto de tu agenda a través de servicios de Bizum.
- **Geolocalización de tu móvil**, por ejemplo, para localizar los cajeros automáticos más cercanos de ING y de otras entidades con las que tengamos convenio o establecimientos y/o puntos de efectivo en los que puedes obtener ventajas por usar nuestros medios de pago u otros productos o servicios actuales o futuros de ING.

La aplicación te pedirá acceso a tus datos:

- Fecha de nacimiento.
- Número de tu documento de identidad.
- Y puede que realice comprobaciones en el móvil para garantizar que el servicio y sus funcionalidades funcionan correctamente. Esto lo hacemos para prevenir que se use el servicio de forma no autorizada o fraudulenta.

Si quieres realizar operaciones en nuestra app, **tienes que mantener activo el servicio de validación móvil** en la aplicación. Este servicio lo das de alta:

- Cuando te registras en la app.
- También puedes gestionarlo a través del apartado “Validación Móvil” dentro del “Área Personal”.

Con este servicio tus operaciones son más seguras porque aplicamos una validación de seguridad que usa un doble factor de autenticación.

Para activar el servicio:

Te enviaremos un código SMS a tu teléfono móvil que deberás introducir en la aplicación para definir la contraseña con la que validaremos tu identidad y con la que podrás realizar operaciones. Con esta finalidad, te pediremos permiso para acceder al almacenamiento de tu móvil (concretamente, al almacén de claves), que es donde queda guardada tu contraseña debidamente encriptada por motivos de seguridad y confidencialidad.

Con el acceso a tu identificador único almacenado ahí y que está asociado a ti como usuario de la aplicación, podemos validar tu identidad cuando accedas o vayas a ordenar una operación. Así, el móvil queda asociado y vinculado de forma segura a tu usuario.

Para que el servicio de **validación móvil** funcione correctamente y podamos enviarte las notificaciones para la validación de tu identidad en el acceso a la web y firma de operaciones, te recomendamos que mantengas activo el servicio de notificaciones del sistema operativo de tu dispositivo:

- para iOS en Ajustes/Notificaciones/ING,
- para Android en Ajustes/Aplicaciones/ING.

Si no mantienes activado el servicio de notificaciones, las notificaciones la recibirás en el buzón interno de tu aplicación.

Solo usaremos estos permisos para las finalidades que te hemos indicado en el apartado 2.1, por lo que:

- No accederemos a datos ni los almacenaremos si no están previstos en esta Política.
- Si no estás conforme, siempre puedes anular (revocar) estos permisos, pero no podremos prestarte los servicios que estén asociados.
- Tampoco almacenamos la huella dactilar ni ningún otro dato biométrico que introduzcas en tu móvil. Por tanto, cualquier dato biométrico que introduzcas queda almacenado bajo tu responsabilidad y la del fabricante o distribuidor del dispositivo.

Ten en cuenta que nosotros no controlamos las funcionalidades de tu móvil, que dependen del fabricante o distribuidor.

Por eso, te recomendamos que te familiarices con:

- El funcionamiento.
- Las condiciones de seguridad.
- Las garantías de esas funcionalidades.

Esta información te la proporcionará el distribuidor o fabricante.

2.4 Elaboración de perfiles y decisiones automatizadas

Elaboración de perfiles

Podemos utilizar tus datos personales para elaborar perfiles, es decir, para elaborar predicciones sobre ti a partir de la evaluación de ciertos aspectos personales.

Puedes consultar el listado de las finalidades de tratamiento asociadas a elaboración de perfiles en la tabla del apartado 2.1.

Decisiones automatizadas que te puedan afectar

En algunos casos, podemos utilizar tu perfil para tomar decisiones automatizadas sin intervención humana, siempre que tengamos tu consentimiento, estemos obligados legalmente o lo necesitemos para ejecutar un contrato de un producto o servicio que hayas contratado.

Si no estás de acuerdo con que tomemos decisiones automatizadas, puedes:

- Oponerte a esta medida cuando consideres que puede tener efectos perjudiciales para ti.
- Expresar tu punto de vista.
- Impugnar la decisión y sus consecuencias.

Tomamos este tipo de decisiones para bloquear ciertas operativas en caso de que identifiquemos comportamientos sospechosos o malware en la app o la web. Para identificar comportamientos sospechosos, obtenemos una puntuación de riesgo, basado en el uso que haces de la app o web de ING, y si se determina un nivel de riesgo no aceptado se bloqueará la operativa automáticamente.

3. Cuánto tiempo conservamos tus datos

Conservaremos tus datos mientras los necesitemos para la finalidad para la que fueron recogidos o para cumplir con una obligación legal, conforme a nuestra política interna de retención y borrado de datos personales.

Cuando ya no necesitemos tus datos personales para estos fines, los mantendremos bloqueados durante el plazo previsto en la legislación vigente únicamente para emprender acciones legales o realizar las acciones necesarias para nuestra defensa si recibimos una reclamación o demanda,

así como para atender requerimientos de organismos competentes. En los casos que proceda, tus datos permanecerán bloqueados durante el plazo de retención que determine nuestra política interna.

Cuando finalizan esos plazos, borramos o anonimizamos los datos, de acuerdo con las disposiciones reglamentarias y la legislación vigente.

4. Con quién y por qué compartimos tus datos

Para cumplir con las finalidades del apartado 2.1, a veces compartimos datos con entidades que actúan como encargadas del tratamiento de ING y tratan esta información para prestarnos un servicio. Estas entidades no pueden usar la información para otras finalidades y deben borrar o devolver la información a la que acceden cuando este servicio finaliza.

4.1 Proveedores de servicios y otras terceras partes

Son proveedores de servicios que nos asisten en actividades como:

- Diseño, desarrollo y mantenimiento de las herramientas y aplicaciones disponibles en internet.
- Servicios informáticos (como en la nube) de aplicaciones o infraestructura.
- Preparación de informes y estadísticas, materiales y diseño de productos.
- Colocación de anuncios en aplicaciones, sitios web y redes sociales.
- Servicios de empresas especializadas para identificar, investigar y evitar el fraude u otras conductas ilícitas.

4.2 Plataformas de pago

Si utilizas Bizum, Google Pay y Apple Pay para hacer pagos, los datos que nos facilites los comunicaremos a estas plataformas de pago, que son a su vez responsables del tratamiento.

Puedes consultar las políticas de privacidad de estas plataformas en: Política de Privacidad de Bizum, Política de Privacidad de Apple y Política de Privacidad de Google.

5. Cuáles son tus derechos y cómo ejercerlos

Te informamos que puedes ejercitar tus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, así como revocar tu consentimiento por cualquiera de estas vías:

- Enviándonos tu solicitud a proteccion.datos@ing.es o al domicilio postal de ING España: c/ Vía de los Poblados, 1F, 28033 Madrid.
- Presentándote en cualquiera de nuestras oficinas.
- Llamando al teléfono 91 206 66 66.

Si necesitas más información puedes consultar la Política de Privacidad para clientes y potenciales clientes de ING.

6. Cómo protegemos tus datos personales

Queremos garantizar la integridad y la confidencialidad de tus datos personales. Para ello, tomamos medidas técnicas y organizativas (políticas y procedimientos, seguridad informática, etc.). Aplicamos un marco interno de políticas y normas mínimas para mantener la seguridad de tus datos personales que actualizamos periódicamente para adecuarlas a las disposiciones reglamentarias y la evolución del mercado.

Los empleados de ING están sujetos a las obligaciones de confidencialidad y no pueden divulgar de forma ilícita o innecesaria tus datos personales.

Nunca te pediremos por correo electrónico u otros canales no oficiales que aportes tus datos personales.

- Si sospechas que tus datos personales pueden estar comprometidos, contacta inmediatamente con nosotros.

Puedes consultar más detalles y obtener consejos sobre la seguridad de tu conexión, aparato móvil o claves de acceso en nuestro apartado de Seguridad.

7. Cuando podemos modificar esta Política de Privacidad

Podemos modificarla para continuar cumpliendo con los cambios legislativos y/o para reflejar cambios en la forma en que tratamos los datos de carácter personal.

Siempre que necesites una versión actualizada de esta Política, la podrás encontrar en el apartado habilitado en nuestro market.

La fecha de la última versión de este documento es 15 de septiembre de 2025.

8. Cuáles son tus obligaciones como usuario

Como usuario de nuestra app, te comprometes a lo siguiente:

- Garantizar que eres mayor de edad y que los datos que aportas son veraces, exactos, completos y actualizados.
- Comunicarnos cualquier modificación de esos datos.
- Responsabilizarte de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionar el hecho de no comunicarnos cualquier modificación o actualización de esos datos.
- Garantizar, si los datos aportados pertenecen a un tercero, que le has informado de los aspectos que contiene este documento y tienes su autorización para facilitarnos sus datos para los fines señalados en el apartado 2.1.
- Responsabilizarte de verificar los dispositivos vinculados para asegurar que las notificaciones “push”, incluidas las relacionadas con tu operativa, las recibes correctamente. En el caso de que quieras desvincular un dispositivo debes seguir los siguientes pasos:
 - 1) Debes iniciar sesión en tu App e ir al área personal, validación móvil, y pulsar la opción “desactivar”.
 - 2) Te aparecerá el listado de dispositivos que tienes vinculados y ahí podrás desactivar el que consideres.

9. Contacto y preguntas

- Si necesitas más información sobre cómo tratamos tus datos personales, puedes hacerlo en esta dirección: proteccion.datos@ing.es
- Si quieres contactar con el delegado de Protección de Datos de ING, puedes hacerlo en esta dirección: dpo@ing.es

ING BANK NV, Sucursal
en España, C/ Vía de los
Pobladors, 1F, 28033 Madrid,
CIF W0037986G, inscrita
en el Registro Mercantil
de Madrid, Tomo 31798,
Folio 1, Sección 8ª, Hoja
M-572225.

[ing.es](https://www.ing.es)