



Política de Privacidad

para clientes y potenciales
clientes de ING

Índice

1. A quién aplica la Política de Privacidad	2
2. Qué datos personales tratamos	3
3. Qué hacemos con tus datos personales	5
3.1 Finalidades y bases jurídicas del tratamiento	5
3.2 Interés legítimo	13
3.3 Elaboración de perfiles y decisiones automatizadas	13
4. Cuánto tiempo conservamos tus datos	15
5. Con quién y por qué compartimos tus datos	16
5.1 Entidades del Grupo ING	17
5.2 Entidades titulares de ficheros de solvencia, CIRBE y otras autoridades administrativas	18
5.3 Autoridades judiciales, supervisoras y gubernamentales	20
5.4 Instituciones financieras	20
5.5 Proveedores de servicios y otras terceras partes	23
5.6 Plataformas de pago	24
5.7 Agentes independientes, corredores y socios comerciales	24
5.8 Investigadores	24
6. Cuáles son tus derechos y cómo ejercerlos	24
6.1 Derecho de acceso	25
6.2 Derecho de rectificación	25
6.3 Derecho a oponerte al tratamiento	25
6.4 Derecho de oposición a las decisiones automatizadas	26
6.5 Derecho a limitar el tratamiento	26
6.6 Derecho a la portabilidad de datos	26
6.7 Derecho de supresión	26
6.8 Derecho a retirar el consentimiento	27
6.9 Ejercer tus derechos	27
7. Cómo protegemos tus datos personales	28
8. Modificaciones de la Política de Privacidad	28
9. Contacto y preguntas	28

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

En este documento encontrarás la Política de Privacidad para clientes y potenciales clientes 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 formas abreviadas que te presentamos a continuación:

- «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.

1. A quién aplica la Política de Privacidad

Esta política aplica a:

Los clientes particulares de ING (actuales y potenciales)

Incluimos a cualquier persona que solicite información sobre nuestros productos y servicios y realice una simulación de contratación.

No clientes de ING

Incluimos a cualquier persona que visite un sitio web, sucursal u oficina de ING, accionistas, avalistas, el beneficiario efectivo y, en general, cualquiera que esté involucrado en transacciones que se realicen con nosotros o con nuestros clientes, aunque no sea cliente nuestro.

2. Qué datos personales tratamos

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

Obtenemos tus datos personales:

- Cuando contratas con nosotros y te haces cliente de ING. En estos casos, tenemos la obligación de:
 - Consultar los registros y sistemas de alerta de fraude disponibles y las listas de sanciones nacionales e internacionales.
 - Verificar tu identidad basándonos en las verificaciones realizadas por otras instituciones financieras a través de *Iberpay*, consultando tu DNI o documento de identidad con la Agencia Tributaria o por otros métodos para verificar tu identidad de forma no presencial como, por ejemplo, *videoselfie*.
- Cuando te registras en nuestros servicios *online*, al utilizar nuestros productos y servicios o si te pones en contacto con nosotros a través de uno de nuestros canales o visitas nuestros sitios web.
- De otras fuentes disponibles como ficheros de solvencia, catastros, registros de la propiedad, mercantiles u otros similares, medios de comunicación tradicionales o digitales, fuentes de información públicas u otras empresas dentro de ING o terceras empresas, como procesadores de transacciones, motores de riesgo o de pagos, otras instituciones financieras o autoridades públicas. En todo caso, te podremos dar más información cuando solicites la contratación de un producto o servicio concreto.

En este sentido, los datos personales que podemos tratar sobre ti incluyen:

- **Datos identificativos:** nombre, apellidos, fecha y lugar de nacimiento, número del documento nacional de identidad o equivalente, número de pasaporte, otros datos en tu documento de identidad, dirección de correo postal o electrónico, número(s) de teléfono, nacionalidad, país de residencia y firma.
- **Datos transaccionales:** tu número de cuenta bancaria tanto en ING como en otras entidades bancarias, depósitos, reintegros y transferencias realizadas desde o hacia tu cuenta, y cuándo y dónde

se produjeron, conceptos, importes, destinatarios y categorías de las transacciones en tus cuentas.

- **Datos financieros:** facturas, ingresos, nóminas, hábitos de pago, tasación de vivienda o de otros activos, historial crediticio, capacidad crediticia, productos financieros que tienes con nosotros o con otras entidades, si estás registrado en *bureaus* de crédito, si tienes pagos atrasados.
- **Datos sociodemográficos:** estado civil o si tienes hijos, edad, sexo, educación, situación y ocupación laboral, empresa en la que trabajas, régimen económico matrimonial.
- **Datos sobre identificadores, preferencias y el comportamiento *online*:** identificador *online* de usuario o dispositivo móvil, dirección IP del ordenador o dispositivo móvil que utilizas y las páginas que visitas en nuestras aplicaciones y sitios web.
- **Datos sobre tus intereses y necesidades:** datos que compartes con nosotros cuando te pones en contacto con nuestro servicio de atención al cliente o completas una encuesta *online* o que inferimos de tu interacción con nosotros.
- **Datos relativos al conocimiento de nuestros clientes como parte de nuestra diligencia debida:** origen de tus fondos, relaciones entre los intervinientes de tus cuentas, finalidad de tu cuenta (ahorrar, invertir y otros);
- **Datos audiovisuales:** imagen y voz, vídeos grabados con fines de vigilancia en nuestras instalaciones o las grabaciones de las llamadas telefónicas, videollamadas o chats con nuestras oficinas.
- Datos de localización: localización GPS.
- **Datos de tus interacciones con nosotros en redes sociales:** mensajes públicos, posts, «me gusta» y respuestas a y sobre ING en Internet (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, entre otras).
- **Datos sensibles:** conductas o infracciones de naturaleza penal o medidas de seguridad conexas, datos relacionados con tu cargo político, datos de salud (datos de discapacidad).

No trataremos ningún dato sensible que pueda inferirse de las transacciones que realices. Por ejemplo, si realizas un pago a un **partido político, sindicato, institución religiosa o entidad sanitaria**, vamos a tratar esta información con la única finalidad de realizar la transacción que nos hayas solicitado.

- **Datos de menores de edad:** únicamente recopilamos datos de menores de edad si:
 - Son titulares de un producto de ING.
 - Nos los proporcionan sus padres, representantes legales o tutores en relación con un producto o servicio de ING (y siempre con su consentimiento previo).

Los datos de menores los tratamos para cumplir con la normativa que nos obliga a conocer a nuestros clientes y para prestar los servicios contratados.

3. Qué hacemos con tus datos personales

3.1 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 contratar productos y servicios

Descripción de la finalidad	Gestionar la contratación de productos y servicios bancarios que hayas solicitado y su ejecución. También incluye el uso de plataformas de pago como Bizum, Apple Pay, Google Pay.
Base jurídica	Ejecución del contrato o medidas precontractuales.
Categorías de datos	Identificativos, transacciones, financieros, sociodemográficos, audiovisuales y datos sensibles (datos de salud).
Elaboración de perfiles	Sin perfilado.
Categorías de destinatarios (Cesionarios)	Entidades financieras y/o gestoras de planes y fondos, plataformas de pago, entidades de mensajería.

2. Para ofrecerte servicios adicionales

Descripción de la finalidad	Facilitar la gestión de tus finanzas personales o tu operativa diaria. Por ejemplo, categorizar movimientos de tu cuenta bancaria para ayudarte en su comprensión o mostrarte dónde tienes un cajero más cerca.
Base jurídica	Ejecución del contrato o medidas precontractuales. En algunos casos, interés legítimo de lograr una mayor satisfacción del cliente al facilitar el entendimiento de sus finanzas, por ejemplo, en categorización de transacciones con cuentas de ING o informes. Solo cuando tengamos tu consentimiento utilizaremos la información de las cuentas que tengas en otros bancos cuando hayas prestado tu o datos de tu localización.
Categorías de datos	Identificativos, transacciones, financieros, sociodemográficos y de localización.
Elaboración de perfiles	Sin perfilado.
Categorías de destinatarios (Cesionarios)	No hay cesión de datos.

3. Para cumplir la normativa

Descripción de la finalidad	Cumplir con las obligaciones regulatorias a las que ING esté obligado , como la de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo o la de fraude fiscal, entre otras. Por ejemplo, es posible que tengamos solicitarte información para verificar el origen de los fondos de tus cuentas.
Base jurídica	Cumplimiento de obligaciones legales.
Categorías de datos	Identificativos, transacciones, financieros, sociodemográficos, de localización y datos sensibles (datos de condenas e infracciones). Datos relativos al conocimiento de nuestros clientes (KYC) como parte de nuestra diligencia debida. Para los tratamientos de identificación a través de <i>selfie</i> y <i>videoselfie</i> , no se tratan datos biométricos.
Elaboración de perfiles	Con perfilado.
Categorías de destinatarios (Cesionarios)	Consejo General del Poder Judicial, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Agencia Tributaria y Tesorería General de la Seguridad Social, entre otros organismos públicos.

4. Para evaluar tu solvencia económica

Descripción de la finalidad

Realizar evaluación de solvencia cuando solicites productos de riesgo.

Esto permite asegurarnos de que cumples con los requisitos fijados por ING y que dispones de la capacidad de pago necesaria para afrontar el producto de crédito que solicitas.

Base jurídica

Cumplimiento de obligaciones legales como la Ley 16/2011, de 24 de junio de Contratos de Crédito al Consumo, entre otras. Además, **interés legítimo de prever el riesgo de insolvencia y de fraude**. De esta forma, garantizamos la estabilidad financiera para la entidad, evitando pérdidas económicas, cumpliendo así con nuestra normativa interna.

Si no eres cliente de ING y solicitas un préstamo personal, pediremos tu consentimiento para hacer las verificaciones necesarias de tu información en otras entidades bancarias a las que nos autorices.

Categorías de datos

Identificativos, transacciones y financieros (capacidad crediticia).

Consultamos ficheros de solvencia públicos o privados a los que estemos adheridos en cada momento (Fichero Asnef de Asnef-Equifax, Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito, S.L. y Fichero Badex de Experian Bureau de Crédito, S.A.). Además, consultamos el fichero de la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).

Por último, consultamos el fichero de la Tesorería de la Seguridad Social para realizar la verificación de la información laboral que nos aportes.

Elaboración de perfiles

Con perfilado.

Categorías de destinatarios (Cesionarios)

No hay cesión de datos.

5. Para ofrecerte préstamos preaprobados

Descripción de la finalidad	Analizar tu situación financiera en ING para ofrecerte préstamos preaprobados si ya eres cliente de ING. Basándonos en modelos matemáticos, analizamos tu capacidad de pago y el riesgo de insolvencia para ofrecerte nuestros productos.
Base jurídica	Interés legítimo de prevenir el impago y el fraude en los productos que ofrecemos.
Categorías de datos	Identificativos, transacciones y financieros de ING. Solo utilizamos datos que ya tenemos en ING y no utilizamos datos de fuentes externas.
Elaboración de perfiles	Con perfilado.
Categorías de destinatarios (Cesionarios)	No hay cesión de datos.

6. Para establecer una relación fluida entre tú e ING

Descripción de la finalidad	Gestionar tu relación con ING: <ul style="list-style-type: none">• Enviar <i>newsletters</i> y comunicaciones operativas, formativas e informativas.• Solicitar opinión sobre nuestros productos y servicios.• Grabar conversaciones mantenidas <i>online</i>, por teléfono, con fines de calidad.• Gestionar el buzón de denuncias de clientes y ejercicio de derechos individuales.
Base jurídica	Ejecución del contrato o medidas precontractuales. Cumplimiento de obligaciones legales del Reglamento 2016/679 de Protección de Datos y la LOPDGDD. Además, interés legítimo de conocer tu opinión sobre nuestros productos , informarte de cambios que te afectan como cliente y para analizar y mejorar la calidad con la que te prestamos nuestros servicios, incrementando tu satisfacción como cliente. También incluye el interés de fidelizarte como cliente, mejorar la seguridad de ING y reducir los costes económicos asociados a una potencial estafa o fraude.
Categorías de datos	Identificativos, transacciones, financieros de ING y datos sobre tus intereses y necesidades.
Elaboración de perfiles	Sin perfilado.
Categorías de destinatarios (Cesionarios)	No hay cesión de datos.

7. Para publicitar nuestros productos y servicios

Descripción de la finalidad	Realizar acciones de marketing y ofrecerte promociones, servicios y productos de ING. Enviar comunicaciones comerciales, a través de cualquier canal (email, correo postal, teléfono o por cualquier otro canal legítimo) para informarte sobre productos y servicios propios de ING.
Base jurídica	Interés legítimo de gestionar e incrementar nuestra actividad comercial , es decir, crear una relación comercial contigo o para mantener y ampliar nuestra relación contractual.
Categorías de datos	Identificativos, transacciones, financieros, sociodemográficos, identificadores, preferencias y comportamiento <i>online</i> , datos sobre tus intereses y necesidades y sobre tus interacciones con ING en redes sociales.
Elaboración de perfiles	Con perfilado.
Categorías de destinatarios (Cesionarios)	No hay cesión de datos.

8. Para publicitar servicios y productos de nuestros colaboradores

Descripción de la finalidad	Dar a conocer las promociones, servicios y productos de terceros con los que tenemos algún acuerdo de colaboración.
Base jurídica	Al tratarse de comunicaciones comerciales sobre productos que no son nuestros, solo trataremos tus datos si previamente nos has dado tu consentimiento para ello.
Categorías de datos	Identificativos, transacciones, financieros, sociodemográficos, datos sobre identificadores, preferencias y el comportamiento <i>online</i> , datos sobre tus intereses y necesidades.
Elaboración de perfiles	Sin perfilado.
Categorías de destinatarios (Cesionarios)	Los datos no los comunicamos a las empresas cuyos productos publicitamos, con las que tenemos acuerdos de colaboración. La comunicación comercial la realizamos siempre nosotros.

9. Para gestionar nuestra operativa interna

Descripción de la finalidad	Realizar informes internos, analítica agregada de datos y estadísticas para analizar la operativa y permitirnos tomar decisiones de negocio. Analizar cómo utilizas e interactúas con nuestros productos y servicios nos ayuda a mejorar nuestra estrategia corporativa y de producto. Por ejemplo, cuando abres una cuenta medimos el tiempo transcurrido hasta que puedas utilizarla.
Base jurídica	Interés legítimo de gestionar e incrementar nuestra actividad comercial y de gestionar adecuadamente la operativa comercial de ING.
Categorías de datos	Identificativos, transacciones, financieros, sociodemográficos, datos sobre identificadores, preferencias y el comportamiento <i>online</i> , datos sobre tus intereses y necesidades y datos sobre tus interacciones con ING en redes sociales.
Elaboración de perfiles	Sin perfilado.
Categorías de destinatarios (Cesionarios)	No hay cesión de datos.

10. Para reclamar las deudas

Descripción de la finalidad	Ejecutar acciones de reclamación judicial y extrajudicial de deudas con el fin de maximizar la recuperación.
Base jurídica	Interés legítimo de recobrar judicial y extrajudicialmente los importes que no son debidos por la prestación de los servicios bancarios contratados.
Categorías de datos	Identificativos, transacciones, financieros, sociodemográficos y audiovisuales.
Elaboración de perfiles	Con perfilado.
Categorías de destinatarios (Cesionarios)	Administraciones y organismos públicos, autoridades judiciales, despachos profesionales de abogados y notarías.

11. Para diseñar nuevos modelos

Descripción de la finalidad	Diseñar, crear y entrenar modelos matemáticos comerciales, de riesgo y cumplimiento normativo para mejorar nuestra capacidad comercial, minimizar los riesgos para el cliente y la entidad y facilitar el cumplimiento de la normativa aplicable.
Base jurídica	Interés legítimo de mejorar la eficiencia de los procesos del negocio y la productividad de la entidad.
Categorías de datos	Identificativos, transacciones, financieros, sociodemográficos, datos sobre identificadores, preferencias y el comportamiento <i>online</i> , datos sobre tus intereses y necesidades, datos sobre tus interacciones con ING en redes sociales, datos audiovisuales y datos de localización.
Elaboración de perfiles	Sin perfilado. Esta finalidad solo implica crear el modelo, pero no su aplicación a clientes.
Categorías de destinatarios (Cesionarios)	No hay cesión de datos.

12. Para proteger tus activos en ING

Descripción de la finalidad	Ejecutar procedimientos y tomar decisiones para garantizar tu seguridad y la del Banco. Proteger tus activos ante actividades fraudulentas <i>online</i> . Nos pondremos en contacto contigo si detectamos actividades sospechosas en tu cuenta (por ejemplo, cuando tu tarjeta de crédito o débito se utiliza en una ubicación no habitual).
Base jurídica	Interés legítimo de evitar pérdidas por incidentes de seguridad de datos como fraude y garantizar la seguridad e integridad de ING y el sistema financiero. Así reducimos el riesgo empresarial, protegiendo la información de ING y garantizamos el correcto funcionamiento de los servicios bancarios.
Categorías de datos	Identificativos, transacciones, financieros, sociodemográficos, datos sobre identificadores, preferencias y el comportamiento <i>online</i> , datos sobre tus intereses y necesidades, datos sobre tus interacciones con ING en redes sociales, datos audiovisuales y datos de localización.
Elaboración de perfiles	Con perfilado.
Categorías de destinatarios (Cesionarios)	Sistemas de mensajería interbancaria, a la Autoridad Supervisora en prevención de blanqueo de capitales (Sepblac).

- Para más información sobre elaboración de perfiles, consulta el apartado 3.3 de esta Política.
- Además, recuerda que puedes solicitar información más específica de cada perfilado en proteccion.datos@ing.es

3.2 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 llevar a cabo no te causará un perjuicio.

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

3.3 Elaboración de perfiles y decisiones automatizadas

Elaboración de perfiles

Podemos utilizar tus datos personales para la elaboración de 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 que conllevan elaboración de perfiles en la tabla del apartado 3.1.

Prevención del fraude y blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

Al ser una entidad bancaria, estamos obligados a realizar análisis de clientes y transacciones para detectar posibles actividades delictivas. Prestamos especial atención a las transacciones inusuales y a las que, por su naturaleza, pueden conllevar un riesgo relativamente alto de fraude, blanqueo de capitales o financiación del terrorismo. Para ello, creamos y mantenemos un perfil de riesgo sobre ti. Si sospechamos que una transacción está relacionada con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, estamos obligados a informar a las autoridades.

Los factores que tenemos en cuenta y que pueden indicar un mayor riesgo de fraude o blanqueo de capitales y financiación del terrorismo son:

- Detectar desviaciones en el comportamiento normal de gastos y pagos de una persona, como la transferencia o el débito de cantidades inusualmente grandes.
 - Detectar pagos hacia o desde países, tiendas o direcciones sospechosas.
 - Estar incluido en un registro interno de referencias (lista de personas e instituciones con las que ya no queremos una relación y que pueden ser un riesgo para ING, su personal y/o sus clientes). Solo pueden ver esta lista los empleados de los departamentos de seguridad de ING.
 - Estar incluido en cualquier lista de sanciones nacionales o internacionales.
-

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 en estos casos

Cuando solicitas la contratación de productos de riesgo (por ejemplo, un crédito o un préstamo)

Las decisiones automatizadas permiten asegurarnos de que el producto de crédito que solicitas es el adecuado de acuerdo con los requisitos fijados por ING y que dispones de la capacidad de pago necesaria para afrontarlo. Para ello, obtenemos una puntuación de riesgo de forma automatizada basada en los datos que tú nos has facilitado, así como en datos de fuentes externas que facilitan información financiera (bureaus de crédito o historial financiero). Si dicha puntuación no llega a la mínima aceptable para ING, podemos rechazar tu solicitud.

Al contratar algún producto de inversión

En este caso, te preguntamos si tienes nacionalidad, residencia fiscal o asesor fiscal en Estados Unidos (test de americanidad). Si se da alguno de estos supuestos, la contratación se denegará automáticamente.

Cuando realizas transacciones de tu cuenta, tarjeta de débito y crédito y también en e-banking

(Transferencias, disposiciones de efectivo en cajeros, compras *online* que requieran validación con credenciales del usuario (comercio seguro)). En estos casos, analizamos tus transacciones en tiempo real basándonos en indicadores de fraude. Si detectamos algún movimiento sospechoso, podemos bloquearlo.

En los procesos de identificación y conocimiento del cliente que realizamos las entidades bancarias

Calculamos un nivel de riesgo para cada cliente de forma automatizada en función de unos parámetros predefinidos. Este nivel de riesgo preliminar se va recalculando en función de otras fuentes de datos que vamos consultando.

4. 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.

5. Con quién y por qué compartimos tus datos

Para cumplir con las finalidades detalladas en el apartado 3.1 (ver tabla), compartimos datos con otras entidades del Grupo ING y con terceros.

A veces, compartimos datos con entidades que actúan como encargadas del tratamiento de ING y tratan esta información para prestarnos un servicio. Esto implica que 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.

Otras veces, las entidades que reciben los datos son cesionarias y se convierten en responsables de esa información. En la mayoría de los casos, estas entidades son organismos públicos.

Siempre que compartimos tus datos personales con terceros de países fuera del Espacio Económico Europeo (EEE), **nos aseguramos de que se hayan aplicado las medidas de seguridad necesarias para protegerlos**. Para esta finalidad, tenemos en cuenta:

- Las exigencias recogidas en las disposiciones reglamentarias y la legislación local vigente.
- Las cláusulas contractuales tipo de la Unión Europea (UE) para garantizar que los datos personales transferidos fuera del Espacio Económico Europeo cumplen con el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD). Además, analizamos previamente dicha transferencia y la legislación del país receptor de los datos para asegurarnos de que este ofrece todas las garantías necesarias para transferir los datos personales. Si no se garantiza un nivel adecuado de protección de los datos, adoptamos las medidas mitigatorias organizativas y/o técnicas necesarias (como seudonimización o encriptación, por ejemplo) para asegurar que el nivel sea el adecuado.

- Las decisiones de adecuación de la Comisión Europea, que establecen si un país fuera del EEE garantiza que los datos personales están protegidos adecuadamente.
- Las normas internas vinculantes (BCRs) para las transferencias a empresas del Grupo ING localizadas en un país sin un nivel adecuado en materia de protección de datos.

5.1 Entidades del Grupo ING

Formamos parte del Grupo ING, que proporciona servicios financieros en más de 40 países (www.ing.com).

El Grupo ING está comprometido con la protección de datos y ha adoptado principios sólidos al respecto a través de su política global de protección de datos. Esta política está aprobada por la autoridad de protección de datos de Países Bajos, que es la autoridad supervisora principal de ING Bank NV, y es vinculante para todas las entidades del Grupo ING en todo el mundo con respecto a:

- El tratamiento de datos personales dentro del alcance del RGPD.
- La transferencia de datos personales de empresas del Grupo ING establecidas en la UE a otras empresas del Grupo ING establecidas fuera de la UE.

Además, cuando compartimos datos con otras entidades del Grupo ING, siempre firmamos un acuerdo de tratamiento de datos donde se regulan las condiciones específicas que debemos tener en cuenta en ese tratamiento.

El Grupo ING, para estandarizar y simplificar sus principales procesos bancarios, ha centralizado ciertas operaciones con fines de eficiencia como:

- Las actividades de *back office*, como servicios de IT (seguridad de IT, *hosting*, administración remota y servicios de aplicaciones), operativa de pagos y otras transacciones, alertas de fraude o labores de análisis de información de nuestros clientes derivadas de nuestra obligación de conocimiento del cliente, que están centralizadas en Hubs ING Business (ubicadas, entre otras, en Eslovaquia, Polonia y Filipinas).
- El desarrollo de otros modelos, relacionados con la mejora de los procesos, la comunicación con los clientes y la calidad de nuestros productos o servicios. Este tratamiento se realizará desde el área de

Analytics del Grupo y tus datos personales serán seudonimizados cuando se transfieran con este fin.

- El desarrollo de modelos relacionados con nuestra obligación de conocimiento de cliente (KYC) para proteger al Grupo ING contra la comisión de delitos económicos financieros. El Grupo ING está desarrollando modelos para la selección de clientes y transacciones con el fin de detectar posibles actividades delictivas. Estos modelos incorporan requisitos obligatorios derivados, entre otros, de las directivas y reglamentos de la UE en el ámbito de la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, las directrices del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS) y las leyes y reglamentos sobre sanciones de la UE, Estados Unidos y la ONU.
- La creación de informes internos y externos, para compartir con autoridades como el Banco Central Europeo (BCE), la Asociación Europea de Banca (EBA) o el Comité de Estabilidad Financiera (FSB). Estos datos se agregan de manera que no se comparte información individualizada con estos reguladores.

Ten en cuenta que nosotros seguiremos siendo responsables de garantizar que el tratamiento de tus datos personales, incluido cualquier tratamiento realizado por otras entidades de ING en nuestro nombre, cumpla con las regulaciones de protección de datos aplicables.

Por ejemplo,

- nos aseguraremos de que tus datos solo se traten para una finalidad específica sobre la base jurídica adecuada (teniendo en cuenta cualquier efecto que dicho tratamiento pueda tener para ti) y
- que se estén aplicando las medidas operativas y técnicas adecuadas para proteger tus derechos.

5.2 Entidades titulares de ficheros de solvencia, CIRBE y otras autoridades administrativas

Para cumplir con nuestra obligación legal:

- Cederemos tus datos identificativos y los relativos a los riesgos que mantengas activos con nosotros a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE), haciendo constar, en su caso, tu condición de autónomo.
- Asimismo, solicitaremos antecedentes e información a este organismo sobre los riesgos y créditos que figuren a tu cargo.

Además:

- Debemos comunicar tus datos personales al fichero de titularidades financieras del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.
- También verificaremos tu actividad económica a través de la información que facilita la Tesorería General de la Seguridad Social o la Agencia Tributaria, para cumplir con nuestra obligación legal de carácter laboral o fiscal.

Podremos comunicar tus datos personales al fichero Confirma, cuya finalidad es el cotejo de solicitudes y operaciones registradas en el Fichero por parte de las entidades participantes para detectar posibles fraudes en la contratación. Dicha finalidad supone, entre otros, la valoración de la probabilidad de fraude de la solicitud.

La base jurídica del tratamiento es el interés legítimo de los corresponsables del tratamiento de prevenir el fraude, para evitar posibles consecuencias económicas negativas y eventuales incumplimientos legales por parte de los solicitantes.

El plazo máximo de conservación de los datos será de:

5 años

-
- Los corresponsables del tratamiento son las Entidades Adheridas al Reglamento del Fichero Confirma, siendo el encargado del tratamiento Confirma Sistemas de Información, S.L., con domicilio en la Avda. de la Industria, 18, Tres Cantos (28760) Madrid. Los solicitantes podrán consultar el listado de Entidades que actualmente están adheridas al Reglamento del Fichero Confirma en la website www.confirmasistemas.es. Los datos comunicados al Fichero Confirma podrán ser consultados por las Entidades Adheridas al Reglamento del Fichero Confirma. No está prevista la transferencia de datos a un tercer país u organización internacional.

Los interesados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, a no ser objeto de decisiones automatizadas individuales con efectos jurídicos, y portabilidad, dirigiéndose al domicilio del encargado del tratamiento, Confirma Sistemas de Información, S.L., en la dirección arriba indicada. Asimismo, los interesados podrán hacer uso de su derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control. Confirma Sistemas de Información, S.L. ha nombrado un Delegado de Protección de Datos con el que podrá contactar a través del correo electrónico dpo@confirmasistemas.es, para las solicitudes en materia de privacidad relacionadas con el Fichero Confirma.

Si incumples tus obligaciones de pago, podremos incluir tus datos personales en ficheros de solvencia, Experian y ASNEF-Equifax (ING tiene un acuerdo de corresponsables con ambas entidades para el tratamiento de tus datos personales con este fin).

Siempre te informaremos previamente de la cesión de tus datos y de tus derechos respecto de esta operación.

5.3 Autoridades judiciales, supervisoras y gubernamentales

Para cumplir con nuestras obligaciones legales, podemos facilitar datos a las siguientes autoridades judiciales, supervisoras y gubernamentales competentes:

- **Autoridades públicas, organismos reguladores y organismos de supervisión**, como los bancos centrales y otros supervisores del sector financiero en los países donde operamos.
- **Autoridades fiscales** cuando nos soliciten que les informemos sobre tus activos u otros datos personales como tu nombre e información de contacto.
- **Autoridades judiciales y de investigación**, como las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, el Ministerio Fiscal, juzgados y tribunales, organismos de mediación y arbitraje, tras una solicitud expresa y de carácter judicial. Estas autoridades podrán ser locales o de países donde operamos, siempre que sean competentes.

5.4 Instituciones financieras

Para prestar determinados servicios de pago y reintegros:

- Podemos compartir información sobre ti o tus representantes con otros bancos o una empresa financiera especializada.
- 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 las transacciones financieras en todo el mundo.
- El tratamiento de transacciones electrónicas en todo el mundo.
- La liquidación de transacciones de pago y transacciones de valores nacionales y transfronterizas.
- La verificación de tu identidad a través de otras entidades financieras en los casos en los que no seas cliente nuestro.

Para poder detectar, investigar, controlar y, llegado el caso, denunciar operaciones sospechosas y fraudulentas cometidas en la cuenta corriente o de ahorro de los clientes:

- Podemos incluir tus datos personales (IBAN y nombre del titular de la cuenta donde se hubiera detectado la operación sospechosa o fraudulenta) en un fichero común de prevención del fraude gestionado por la Sociedad Española de Sistemas de Pago S.A. (Iberpay). Los corresponsables del tratamiento son las entidades adheridas a dicho fichero, entre ellas ING.

ING y las demás entidades adheridas solo podrán compartir y consultar los datos con la única finalidad de prevenir el fraude.

- Puedes consultar el listado actualizado de las entidades adheridas al fichero común en este enlace: <https://www.iberpay.es/Secciones/04MasServicios/Paginas/PrevencionFraude.aspx>
- Puedes solicitar información adicional, así como los aspectos esenciales del acuerdo de corresponsabilidad entre las entidades adheridas, dirigiéndote a dpo@ing.es

La base jurídica que aplicamos es nuestro interés legítimo de detectar, prevenir y controlar el fraude para evitar daños económicos y en nuestra reputación. Este tratamiento lo realizamos también para evitar que los titulares de las cuentas se vean afectados por fraudes cometidos por terceros.

El fichero conservará los datos un máximo:

30 días

en el caso de operaciones sospechosas.

1 año

en el caso de operaciones fraudulentas confirmadas por el afectado.

A continuación, te informamos de **otras organizaciones de servicios financieros** con las que podríamos compartir tus datos:

Si contratas un plan de pensiones o un fondo de inversión

Cederemos tus datos personales a la entidad gestora del plan de pensiones. Las entidades involucradas en este proceso están identificadas en los correspondientes reglamentos del producto contratado que te facilitarán en el momento de la contratación, aunque siempre puedes consultarlos en nuestra web.

Si contratas un seguro independiente o combinado con un préstamo hipotecario o con cualquier otro producto bancario de ING

Facilitaremos los datos obtenidos tras la contratación del seguro a estas entidades para que puedan emitir la póliza correspondiente. Esto lo hacemos porque somos los encargados del tratamiento de Nationale-Nederlanden Generales Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.E. y Nationale-Nederlanden Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.E., o de la entidad aseguradora sobre la que te informaremos previamente.

Si contratas un seguro combinado con un préstamo hipotecario

Deberemos ceder algunos datos relativos a tu hipoteca (fecha de vencimiento del préstamo; tipo de interés aplicado y tipo de hipoteca contratada: mixta, fija o variable) a Nationale-Nederlanden Generales Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.E. y Nationale-Nederlanden Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.E. Esto lo hacemos para que estas entidades puedan calcular las provisiones técnicas, de acuerdo con los criterios y normas establecidas en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y demás normativa asociada, que garantizan que puedan hacer frente al pago del capital asegurado si se produce alguna de las contingencias cubiertas por la póliza.

Si contratas un préstamo hipotecario

Comunicaremos tus datos a las entidades tasadoras, notarios y gestoras para que tasan el inmueble y realicen las gestiones necesarias para formalizar el préstamo, las debidas inscripciones en los registros públicos y demás obligaciones legalmente establecidas.

Si contratas nuestro Bróker Naranja

Facilitaremos tus datos a Renta 4 Sociedad de Valores, S.A. y Renta 4 Banco, S.A. para que lleven

a cabo las operaciones de compraventa de valores y actúen, en su caso, como depositarios.

Cuando hayas dado instrucciones específicas a un proveedor de servicios de información de cuentas para que recupere información de tus cuentas de ING en tu nombre

Estamos obligados a compartir los datos de transacción necesarios con dicho proveedor, siempre que hayas dado tu consentimiento.

5.5 Proveedores de servicios y otras terceras partes

Se trata de proveedores de servicios que nos asisten en actividades como:

- Diseñar, desarrollar y mantener las herramientas y aplicaciones disponibles en internet.
- Dar servicios informáticos (como en la nube) de aplicaciones o infraestructura.
- Realizar eventos o actividades de marketing y gestionar las comunicaciones con los clientes.
- Preparar informes y estadísticas, materiales y diseño de productos.
- Colocar anuncios en aplicaciones, sitios web y redes sociales.
- Prestar servicios legales, de auditoría u otros servicios especiales que proporcionan abogados, notarios, administradores, auditores de empresa u otros asesores profesionales.
- Prestar servicios de identificación, investigación y evitación del fraude u otras conductas indebidas por parte de empresas especializadas.
- Realizar servicios especializados, como el envío del correo postal por parte de nuestros agentes, archivar documentos físicos, contratistas y proveedores de servicios externos.
- Llevar a cabo acuerdos de titulización (como administradores, inversores y asesores).

5.6 Plataformas de pago

Si quieres utilizar los servicios de Google Pay y Apple Pay para hacer pagos, los datos facilitados en el enrolamiento se comunicarán a Apple y Google en calidad de responsables de tratamiento.

Puedes consultar las políticas de privacidad en los siguientes enlaces: [Política de Privacidad de Apple](#) y [Política de Privacidad de Google](#).

5.7 Agentes independientes, corredores y socios comerciales

Podemos compartir tus datos personales con agentes independientes, corredores o socios comerciales que actúan en nuestro nombre o que ofrecen productos y servicios con nosotros. Están registrados de conformidad con la legislación local y operan con la debida autorización de los organismos reguladores.

5.8 Investigadores

Podemos intercambiar información (cuando esté legalmente permitido) con socios como universidades y otras entidades de investigación independientes para que la utilicen en sus investigaciones e innovaciones. Los datos personales se comparten de forma agregada y anonimizada y los resultados de los estudios son anónimos. Los investigadores que contratamos deben cumplir los mismos requisitos de confidencialidad que los empleados de ING.

6. Cuáles son tus derechos y cómo ejercerlos

En este apartado te informamos de **cuáles son tus derechos** en relación con los datos personales que tratamos y de **cómo puedes ejercerlos**.

6.1 Derecho de acceso

Tienes derecho a solicitarnos un listado donde figuren los datos personales que tratamos.

6.2 Derecho de rectificación

Si tus datos personales son incorrectos, tienes derecho a pedirnos que los rectifiquemos. Si compartimos datos tuyos con terceros y estos datos se corrigen posteriormente, también les notificaremos la rectificación.

6.3 Derecho a oponerte al tratamiento

Puedes oponerte a que tratemos tus datos personales cuando la base jurídica sea nuestro interés legítimo. Estudiaremos tu oposición y, si el tratamiento de tu información tiene alguna repercusión negativa para ti, detendremos el tratamiento de tus datos personales.

También puedes oponerte a recibir nuestras comunicaciones comerciales:

- Utilizando el **enlace para «darte de baja»** que aparece en la parte inferior de los correos electrónicos comerciales.
- Enviando tu solicitud de oposición a proteccion.datos@ing.es

En cualquier caso, independientemente de que rechaces recibir estas comunicaciones, para garantizar tus derechos continuaremos enviándote las que sí estén relacionadas con los productos y servicios que tienes contratados con nosotros, como:

- Cuando tu tarjeta de crédito o débito esté bloqueada.
- Cuando se solicite una transacción desde una ubicación no habitual.
- Cuando haya alguna comunicación informativa que debas conocer porque afecta a los productos y servicios que tienes contratados con ING.

6.4 Derecho de oposición a las decisiones automatizadas

Con este derecho se intenta garantizar que no se tomen decisiones basadas solo en el tratamiento automatizado de tus datos (es decir, por medios tecnológicos sin la participación humana), incluida la elaboración de perfiles, que puedan afectarte negativamente.

Tienes derecho a oponerte a la toma de decisiones automatizada y pedir que la decisión sea revisada por una persona, a expresar tu punto de vista y a impugnar la decisión, cuando proceda.

6.5 Derecho a limitar el tratamiento

Tienes derecho a pedirnos que limitemos el uso de tus datos personales si:

- Crees que tus datos personales no son exactos.
- Crees que tratamos los datos de forma ilícita.
- Ya no necesitamos tratar tus datos, pero deseas que los guardemos para utilizarlos en una reclamación.
- Te has opuesto a que tratemos tus datos personales para satisfacer nuestros propios intereses legítimos.

6.6 Derecho a la portabilidad de datos

Tienes derecho a pedirnos que transfiramos tus datos personales a ti directamente o a otra empresa. Este derecho se aplica a los datos personales que tratamos por medios automatizados. Cuando sea técnicamente posible, transferiremos tus datos personales directamente a la empresa que nos indiques.

6.7 Derecho de supresión

Puedes pedirnos que eliminemos tus datos. Analizaremos tu petición y la llevaremos a cabo siempre que proceda, según lo establecido en la normativa. En todo caso, conservaremos tus datos bloqueados hasta que finalice el plazo de retención de los datos.

6.8 Derecho a retirar el consentimiento

Puedes retirar el consentimiento que nos hayas dado en cualquier momento.

6.9 Ejercer tus derechos

Puedes ejercer tus derechos por cualquiera de las siguientes 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.

- Cuando nos envíes una solicitud, sé lo más concreto que puedas para que podamos atenderte adecuadamente. Si rechazamos tu solicitud, te explicaremos el motivo de la denegación. Ten en cuenta que, en algunos casos, podemos cobrarte una tarifa razonable por procesar tu solicitud (por ejemplo, cuando tus solicitudes sean repetitivas, excesivas o infundadas).
- Queremos atender tu solicitud lo antes posible y siempre dentro de los plazos legales establecidos para ello. Sin embargo, en algunos casos, los plazos de respuesta pueden variar. Si necesitamos más tiempo de lo que normalmente permite la ley para concluir tu solicitud, te lo notificaremos de inmediato y expondremos los motivos de la demora.

- Si no estás conforme con la forma en que tratamos tus datos personales, tienes derecho a presentar una reclamación al delegado de Protección de Datos de ING a través de un correo electrónico a: dpo@ing.es
- Si no estás de acuerdo con su respuesta, también puedes presentar una reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

7. 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.

8. Modificaciones de la Política de Privacidad

Podemos modificar esta Política de Privacidad para continuar cumpliendo con los cambios legislativos y/o para reflejar cambios en la forma en que tratamos los datos personales. La fecha de la última versión de este documento es 28 de febrero de 2023.

9. Contacto y preguntas

- Si quieres 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