

Заявление об
обработке
персональных
данных
для
клиентов

ИНГ БАНК (ЕВРАЗИЯ) АО • Февраль 2021

Содержание

1. Цель и сфера действия настоящего Заявления об обработке персональных данных	3
2. Типы персональных данных, которые мы обрабатываем	3
3. Что мы делаем с вашими персональными данными	4
4. С кем мы делимся информацией о вас и почему	4
5. Ваши права и как мы их соблюдаем	6
6. Ваша обязанность предоставить данные	Error! Bookmark not defined.
7. Как мы защищаем ваши персональные данные	7
8. Внесение изменений в настоящее Заявление об обработке персональных данных	7
9. Контакты и вопросы	7

ИНГ БАНК (ЕВРАЗИЯ) АО, дочерняя организация ИНГ Банк Н.В., который является европейским финансовым учреждением и несет обязанность по соблюдению положений о защите данных, изложенным в общем регламенте ЕС по защите персональных данных 2016/679 (далее – GDPR). Для соответствия требованиям GDPR, ИНГ Банк Н.В. внедрил принципы защиты персональных данных в глобальном масштабе в рамках своей Глобальной политики по защите персональных данных (далее – GDPP). GDPP является обязательной для всех юридических лиц ИНГ, филиалов, представительств и аффилированных лиц по всему миру и одобрена Органами ЕС по надзору за соблюдением законодательства о защите персональных данных. Таким образом, в дополнение к местным законодательным актам и нормативным документам о неприкосновенности личной жизни, ИНГ Банк Н.В. принял решение, что все его юридические лица, дочерние компании, филиалы, представительства и аффилированные лица по всему миру должны соблюдать GDPP независимо от географического местоположения, типологии рынка или целевого клиента.

Настоящий документ является Заявлением об обработке персональных данных ИНГ БАНК (ЕВРАЗИЯ) АО., (далее – "ИНГ", "мы", "нас" и "наш"), и применяется к нам до тех пор, пока мы обрабатываем персональные данные, принадлежащие физическим лицам (далее – "вы").

1. Цель и сфера действия настоящего Заявления об обработке персональных данных

Мы в ИНГ понимаем, что ваши персональные данные очень важны для вас. Настоящее Заявление об обработке персональных данных объясняет простым и понятным языком, какие персональные данные мы собираем и как мы их записываем, храним, используем и обрабатываем. Наш подход можно кратко охарактеризовать следующим образом: правильные люди используют правильные данные для правильной цели.

Настоящее Заявление об обработке персональных данных применяется к следующим лицам:

- Все прошлые, настоящие и потенциальные клиенты ИНГ, являющиеся физическими лицами (далее – "вы"), включая индивидуальных предпринимателей, законных представителей или контактных лиц, действующих от имени наших корпоративных клиентов.
- Лица, не являющие клиентами ИНГ, например, выгодоприобретатели или получатели платежей, гаранты, конечные бенефициарные владельцы, директора и должностные лица, законные представители, акционеры, должники или арендаторы наших клиентов, посетители наших веб-сайтов или посетители наших офисов, профессиональные консультанты, аудиторы или иные лица, участвующие в сделках.

Мы получаем персональные данные следующими способами:

- От вашей организации, когда она становится потенциальным клиентом, или если она является действующим клиентом, и ваши персональные данные предоставляются, чтобы помочь нам контактировать с вашей организацией.
- Из других доступных источников, таких как реестры должников, земельные кадастры, коммерческие реестры, реестры ассоциаций, электронные или традиционные средства массовой информации, общедоступные источники или другие компании в рамках Группы ИНГ, либо третьи лица, например, процессинговые компании или обработчики транзакций, кредитные агентства, другие финансовые учреждения, коммерческие компании или государственные органы.

2. Типы персональных данных, которые мы обрабатываем

Персональные данные означает любую информацию, которая идентифицирует или может быть связана с физическим лицом. Персональные данные, которые мы обрабатываем о вас, включают в себя

- **Идентификационные данные:** имя, фамилия, дата и место рождения, идентификационный номер, адрес электронной почты, номер телефона, обращение, гражданство и образец подписи, идентификационный номер налогоплательщика/номер карточки социального страхования;
- **Финансовые данные:** когда вы предоставляете нам гарантию в пользу клиента, мы можем проверить кредитную историю, кредитоспособность и другую информацию, касающуюся вашей кредитоспособности и условий кредитования;
- **Онлайн поведение и данные о предпочтениях:** IP-адрес вашего мобильного устройства или компьютера, а также страницы, которые вы посещаете на веб-сайтах и приложениях ИНГ;
- **Данные об интересах и запросах клиента**, которыми вы делитесь с нами, например, когда вы связываетесь с нашими сотрудниками или участвуете в опросах ИНГ;
- **Данные из категории "знай своего клиента" в рамках комплексной проверки клиентов и предотвращения мошеннических действий или поведения, противоречащих международным санкциям, а также соблюдения правил противодействия легализации доходов полученных преступным путем, финансированию терроризма и налоговому мошенничеству;**
- **Аудиовизуальные данные:** в случаях, когда это необходимо и разрешено законом, мы обрабатываем данные видеонаблюдения в отделениях ИНГ, либо записи телефонных или видео вызовов или чатов с нашими офисами.

Специальные категории персональных данных

К специальным категориям персональных данных относятся данные, касающиеся вашего здоровья, этнической принадлежности, религиозных или политических убеждений, генетических или биометрических данных, либо сведения о судимости (информация о мошенничестве относится к сведениям о судимости, и мы ее регистрируем). Мы можем обрабатывать ваши специальные категории персональных данных, если:

- У нас имеется ваше явное согласие;
- Мы обязаны или имеем на это право в соответствии с действующим локальным законодательством; либо
- Вы предоставляете специальные категории персональных данных в рамках договора или в связи с запрашиваемым продуктом или услугой.

Например, мы обрабатываем специальные категории персональных данных в связи с

- Обязательствами по предоставлению данных в рамках принципа "Знайте своего клиента" (KYC): мы можем сохранить копию вашего паспорта или удостоверения личности, в зависимости от требований локального законодательства;
- Мониторинг в целях противодействия легализации доходов полученных преступным путем или финансированию терроризма: мы отслеживаем вашу деятельность и можем сообщать о ней компетентным контрольно-надзорным органам; а также
- Если это разрешено локальным законодательством, и вы решите воспользоваться подобной возможностью,

мы можем использовать ваше лицо, отпечаток пальца или голос в целях распознавания для подтверждения личности для доступа к мобильным приложениям и определенным операциям в них.

3. Что мы делаем с вашими персональными данными

Обработка означает любую деятельность, которая может осуществляться в отношении персональных данных, например, сбор, запись, хранение, изменение, систематизация, использование, распространение, передача или удаление их в соответствии с действующим законодательством. Мы обрабатываем ваши персональные данные только в связи с производственной необходимостью, а именно:

- **Выполнение договоров, стороной которых вы являетесь, или принятие мер до заключения договоров.** Если вы являетесь представителем корпоративного клиента, мы можем использовать ваши персональные данные для заключения договора с клиентом, а также для связи с ним в случае необходимости. Если вы являетесь физическим лицом, предоставляющим гарантию клиенту, или выгодоприобретателем по платежным инструментам, мы можем использовать ваши персональные данные для заключения договора или исполнения платежного поручения в рамках наших договоренностей с клиентом. Мы можем проверить вашу правоспособность и полномочия с помощью торговых регистров или свидетельств о подтверждении полномочий действующих органов управления;
- **Управление взаимодействием с клиентами и маркетинг.** Мы можем попросить вас, как представителя клиента, предоставить нам отзывы о наших продуктах и услугах, предлагаемых клиенту. Мы можем отправлять информационные бюллетени о новых и существующих продуктах и услугах, предлагаемых ИНГ. Вы можете отказаться от любой корреспонденции в любое время;
 - **Предоставление наиболее подходящих продуктов и услуг.** Когда вы, как представитель клиента, посещаете наш веб-сайт, звоните в наш центр обслуживания клиентов, разговариваете с сотрудником ИНГ или посещаете один из наших филиалов, мы можем собирать информацию о клиенте;
 - **Улучшение и развитие продуктов и услуг.** Анализ того, как используются продукты и услуги, помогает нам узнать больше об эффективности нашей работы и показывает нам, где и как мы можем улучшить наши продукты и услуги;
- **Осуществление бизнес-процессов, внутреннее управление и управленческая отчетность.** Мы обрабатываем персональные данные для оказания наших финансовых услуг и помогаем нашему руководству принимать более эффективные решения в отношении наших операций и услуг;
- **Безопасность и защита.** Мы обязаны защищать все персональные данные, а также предотвращать, выявлять и пресекать нарушения или мошеннические действия, связанные с персональными данными, собранными в соответствии с правилами противодействия легализации доходов полученных преступным путем, финансированию

терроризма и налоговому мошенничеству. Для защиты и обеспечения безопасности и целостности ИНГ, финансового сектора, клиентов и сотрудников мы вправе

- Обработать ваши персональные данные, чтобы активы вашей организации от мошеннических действий, например, если ваши идентификационные данные (например, имя пользователя и пароль) были взломаны.
 - Использовать определенные персональные данные (например, имя, номер счета, возраст, гражданство, IP-адрес и т.д.) для оперативной проверки с целью выявления мошеннических действий и стоящих за ними злоумышленников.
 - Использовать ваши персональные данные, чтобы предупредить вас в случае обнаружения подозрительных действий, связанных с активами вашего предприятия, например, совершение транзакций из непривычного места.
- **Соблюдение установленных законом обязанностей, которые на нас налагаются.** Мы обрабатываем персональные данные в соответствии с рядом юридических обязательств и требований законодательства (законодательство о противодействии легализации денежных средств, полученных преступным путем, налоговое законодательство и т.д.). Например, нормы и правила "Знай своего клиента" (KYC) требуют, чтобы ИНГ удостоверил вашу личность, прежде чем принять вас в качестве клиента. По запросу компетентных органов ИНГ может сообщать о транзакциях, осуществленных клиентами.

В случае если обработка не соответствует одной из указанных выше целей, мы запрашиваем ваше прямое согласие, при этом вы вправе отказать в предоставлении подобного согласия или отозвать его в любое время.

Действующее законодательство требует от нас хранить персональные данные в течение определенного периода времени. Подобный срок хранения может варьировать от нескольких месяцев до нескольких лет, в зависимости от действующего локального законодательства. Когда ваши персональные данные больше не будут нужны для какого-либо процесса или деятельности, для которой они были первоначально собраны, мы удаляем их или группируем данные на определенном уровне абстракции (агрегируем), анонимизируем их и распоряжаемся ими в соответствии с действующим законодательством и нормативными актами.

4. С кем мы делимся вашими данными и почему

Чтобы иметь возможность предлагать вам самые лучшие услуги и оставаться конкурентоспособными в нашей сфере деятельности, мы обмениваемся определенными данными как внутри компании, т.е. с другими юридическими лицами ИНГ, так и за ее пределами (т.е. за пределами ИНГ) с третьими лицами.

Каждый раз, когда мы передаем ваши персональные данные за пределы компании (т.е. за пределы ИНГ) третьим лицам в странах, не входящих в Европейскую экономическую зону (ЕЭЗ), мы обеспечиваем наличие необходимых средств для их защиты. Для этой цели мы полагаемся, в частности, на:

- Требования, основанные на действующем локальном законодательстве и нормативных актах.
- [Типовые положения ЕС](#), где это применимо, мы используем стандартизированные договорные положения в соглашениях с поставщиками услуг для обеспечения соответствия персональных данных, передаваемых за пределы Европейской экономической зоны, требованиям GDPR.
- [Международные договоры, например, Соглашение о правилах обмена конфиденциальной информацией между ЕС и США](#), которое защищает персональные данные, передаваемые определенным поставщикам услуг в Соединенных Штатах Америки.
- Урегулирование внутренних и трансграничных операций по обеспечению безопасности и платежных операций; либо
- Другие организации, предоставляющие финансовые услуги, включая банки, пенсионные фонды, биржевых брокеров, депозитариев, управляющих фондами и поставщиков портфельных услуг.

Поставщики услуг и иные третьи лица

В случае, когда мы используем других поставщиков услуг или иных третьих лиц для выполнения определенных действий в процессе ведения обычной хозяйственной деятельности, нам может потребоваться обмен персональными данными, необходимыми для выполнения конкретной задачи. Поставщики услуг оказывают нам поддержку такими действиями, как

- Проектирование, разработка и поддержка интернет-инструментов и приложений;
- Поставщики ИТ-услуг, которые могут предоставлять прикладные или инфраструктурные (например, облачные) услуги;
- Маркетинговая деятельность или мероприятия и управление связями с клиентами;
- Подготовка отчетов и статистических данных, материалов для печати и разработки продуктов;
- Размещение рекламы в приложениях, веб-сайтах и социальных сетях;
- Юридические, аудиторские или иные специальные услуги, предоставляемые юристами, нотариусами, доверенными собственниками, аудиторами компаний или другими профессиональными консультантами;
- Выявление, расследование или предотвращение мошенничества или других противоправных действий со стороны специализированных компаний;
- Оказание специализированных услуг, таких как почтовые услуги нашими агентами, архивирование физических записей, подрядчиков и внешних поставщиков услуг; или
- Проведение секьюритизационных мероприятий (таких как доверительные управляющие, инвесторы и консультанты).

Сведения о счете и услуги по иницированию платежей в рамках ЕС

Обновленная Директива ЕС о платежных услугах (PSD2) позволяет вам поручить стороннему поставщику платежных услуг (TPP) получать информацию о счетах или иницировать платежи от вашего имени в отношении ваших счетов в ИНГ. Сторонний платежный оператор может сделать это только в том случае, если вы дали свое явное согласие на подобные услуги.

Когда мы получаем запрос от платежного оператора от вашего имени, мы обязаны выполнить запрос на оплату или на получение информации о счете, согласно запросу.

Кроме того, вы также можете пользоваться услугами PSD2 для управления своими счетами в других банках через свои каналы или приложения ИНГ. Вы можете использовать приложение или канал ИНГ для того, чтобы

- Просматривать информацию о ваших текущих платежных счетах в других банках;
- Совершайте онлайн-платежи с вашего текущего платежного счета в других банках.

Юридические лица ИНГ

Мы передаем данные через предприятия и филиалы ИНГ для различных целей (см. раздел "Что мы делаем с вашими персональными данными" для получения полного перечня). Мы также можем передавать данные в централизованные системы хранения или обрабатывать их в центральном пункте сбора данных ИНГ в целях повышения эффективности. В отношении всех внутренних передач данных мы руководствуемся нашими обязательными корпоративными правилами, определенными в Регламенте ЕС (EU) 2016/679, который является нашей Глобальной политикой по защите персональных данных (GDPP), а также действующим локальным законодательством и нормативными актами.

Государственные, надзорные и судебные органы

Для выполнения наших регуляторных обязательств мы можем раскрывать данные соответствующим государственным, надзорным и судебным органам, например:

- **Государственные органы, регулирующие и надзорные органы**, например, центральный банк и другие органы по надзору за финансовым сектором в странах, где мы осуществляем свою деятельность.
- **Налоговые органы** могут потребовать от нас сообщать об активах клиентов или иные персональные данные, например, ваше имя и контактные данные, а также иную информацию о вашей организации. Для этой цели мы можем обрабатывать ваши идентификационные данные, такие как номер социального страхования, идентификационный номер налогоплательщика или любой иной национальный идентификатор в соответствии с действующим локальным законодательством.
- **Судебные/следственные органы**, например, полиция, прокуратура, суды и арбитражные органы/ органы медиации по их прямому и законному запросу.

Финансовые учреждения

Для обработки определенных услуг по оплате и выводу средств нам может потребоваться обмен информацией о клиенте или его представителе с другим банком или специализированной финансовой компанией. 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;

В этом случае мы будем платежным оператором, и мы можем предлагать эти услуги только в том случае, если мы получим ваше явное согласие. Если вы решите, что больше не хотите пользоваться этими услугами PSD2, вы можете просто отключить эту функцию в онлайн оболочке ИНГ.

5. Ваши права и как мы их соблюдаем

Если ваши персональные данные обрабатываются, у вас есть права на неприкосновенность конфиденциальной информации. В соответствии с действующим законодательством ваши права на неприкосновенность частной жизни могут отличаться в зависимости от юрисдикции. Если у вас есть вопросы о том, какими правами вы обладаете, просим вас связаться с нами по адресу электронной почты, указанному в пункте 9.

Мы предоставляем следующие права:

Право на доступ к информации

Вы имеете право обратиться к нам для ознакомления с вашими персональными данными, которые мы обрабатываем.

Право на корректировку

Если ваши персональные данные неверны, у вас есть право потребовать их корректировки. Если мы обменялись данными о вас с третьей стороной, и эти данные будут впоследствии откорректированы, мы также уведомим эту сторону соответствующим образом.

Право возражать против обработки

Вы можете возражать против использования ваших персональных данных со стороны ИНГ в своих законных интересах, если у вас есть уважительная причина. Мы рассмотрим ваше возражение и вопрос о том, оказывает ли обработка вашей информации какое-либо ненадлежащее воздействие на вас, что потребует от нас прекратить обработку ваших персональных данных.

Вы не можете возражать против обработки нами ваших персональных данных, если

- Мы обязаны делать это в соответствии с законом; либо
- Это необходимо для исполнения договора с вами.

Право на ограничение обработки

Вы имеете право попросить нас ограничить использование ваших персональных данных, если

- Вы считаете, что персональные данные являются неточными;
- Мы обрабатываем данные незаконно;
- ИНГ больше не нуждается в данных, но вы хотите, чтобы мы сохранили их для использования в рамках судебного иска; либо
- Вы подали возражение против того, чтобы мы обрабатывали ваши данные в наших собственных законных интересах

Право на переносимость данных

Вы имеете право обратиться к нам с просьбой о передаче ваших персональных данных непосредственно вам или другой компании. Это относится к персональным данным, которые мы

обрабатываем автоматизированными средствами и с вашего согласия, либо на основании договора с вами. Если это технически возможно и основано на действующем локальном законодательстве, мы передадим ваши персональные данные.

Право на удаление

ИНГ обязан по закону хранить ваши персональные данные. Вы можете обратиться к нам с просьбой удалить ваши персональные данные в Интернете, и право на забвение может быть использовано, если

- Мы больше не нуждаемся в данных по их первоначальному предназначению;
- Вы отзываете свое согласие на их обработку;
- Вы возражаете против того, чтобы мы обрабатывали ваши данные в наших собственных законных интересах или для персонализированных коммерческих обращений;
- ИНГ незаконно обрабатывает ваши персональные данные; либо
- Локальное законодательство требует, чтобы ИНГ удалил ваши персональные данные.

Право на подачу жалобы

Если вы как клиент или его представитель не удовлетворены тем, как мы ответили на ваши вопросы, вы имеете право подать нам жалобу. Если вы по-прежнему недовольны нашей реакцией на вашу жалобу, вы можете передать ее Консультанту по работе с персональными данными ИНГ Банк. Вы также можете обратиться в орган по надзору за соблюдением законодательства о защите персональных данных, при необходимости.

Осуществление ваших прав

То, как вы пользуетесь своими правами, зависит от вашего продукта ИНГ и доступности услуг в вашей стране. Если вы хотите воспользоваться своими правами или подать жалобу, просим вас связаться с нами.

Чем более конкретным будет ваше обращение при осуществлении вашего права, тем лучше мы сможем помочь вам с вашим вопросом. Мы можем запросить у вас копию вашего удостоверения личности или дополнительную информацию для подтверждения вашей личности. В некоторых случаях мы можем отклонить ваш запрос и, если это разрешено законом, уведомим вас о причине отказа. Если это разрешено законом, мы можем взимать разумную плату за обработку вашего запроса.

Мы стремимся как можно скорее ответить на ваш запрос. Однако, в зависимости от вашего местонахождения и действующего законодательства, время ответа может отличаться. Если нам потребуется больше времени (чем обычно разрешено законом) для выполнения вашего запроса, мы незамедлительно уведомим вас и укажем причины задержки.

6. Ваша обязанность по предоставлению данных

В некоторых случаях мы по закону обязаны собирать персональные данные, или ваши персональные данные могут потребоваться, прежде чем мы сможем оказывать определенные услуги и предоставлять определенные продукты. Мы обязуемся запрашивать только те

персональные данные, которые строго необходимы для соответствующей цели. Непредоставление необходимых персональных данных может привести к задержкам в доступности определенных продуктов и услуг.

7. Как мы защищаем ваши персональные данные

Мы осуществляем соответствующие организационно-технические мероприятия (политики и процедуры, ИТ безопасность и т.д.) для обеспечения конфиденциальности и целостности ваших персональных данных и способа их обработки. Мы используем нашу внутреннюю структуру политик и минимальных стандартов во всей нашей деятельности для обеспечения безопасности ваших персональных данных. Эти политики и стандарты периодически обновляются, чтобы обеспечить их соответствие нормативным документам и тенденциям рынка.

Кроме того, сотрудники ИНГ обязаны соблюдать конфиденциальность и не вправе незаконно или необоснованно разглашать ваши персональные данные. Чтобы помочь нам продолжать защищать ваши персональные данные, вы всегда должны обращаться в ИНГ, если вы подозреваете, что ваши персональные данные могли быть скомпрометированы.

8. Внесение изменений в настоящее Заявление об обработке персональных данных

Мы вправе вносить поправки в настоящее Заявление об обработке персональных данных в соответствии с любыми изменениями в законодательстве и/или для отражения того, как наша компания обрабатывает персональные данные. Данная версия была создана 15 Февраля 2021 года.

9. Контакты и вопросы

Если вы хотите узнать больше о политике защиты конфиденциальности данных ИНГ и о том, как мы используем ваши персональные данные, вы можете отправить нам электронное письмо, позвонить нам или посетить ваше местное отделение или офис.

Страна	Контактные данные ИНГ	Орган по надзору за соблюдением законодательства о защите персональных данных
Бельгия	emil.varbanov@ing.com	Комиссия по защите персональных данных https://www.cdpd.bg/
Гонконг	dpohongkong@asia.ing.com	PCPD- Уполномоченный по вопросам конфиденциальности персональных данных, Гонконг https://www.pcpd.org.hk/
Венгрия	communications.hu@ingbank.com	Hungarian Национальное управление Венгрии по защите данных и свободе информации http://www.naih.hu
Малайзия	dpomalaysia@asia.ing.com	Jabatan Perlindungan Data Peribadi www.pdp.gov.my
Нидерланды	privacyloket@ing.nl	Управление по защите данных Нидерландов https://autoriteitpersoonsgegevens.nl
Филиппины	dpomanila@asia.ing.com	Национальная Комиссия по вопросам защиты персональных данных https://privacy.gov.ph/
Португалия	dpo@ing.es	CNPD – Национальная комиссия по защите данных https://www.cnpd.pt
Россия	Mail.russia@ingbank.com	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) https://rkn.gov.ru/
Сингапур	dposingapore@asia.ing.com	PDPC – Комиссия по защите персональных данных Сингапура https://www.pdpc.gov.sg/
Словакия	dpo@ing.sk	Управление по защите персональных данных Словацкой Республики https://dataprotection.gov.sk/uouu/
Южная Корея	dposouthkorea@asia.ing.com	
Тайвань	Тайвань, Тайбэй, 11049, Синьи Роуд, 7, Тайбэй 101 Тауэр, Секция 5, 70-й этаж	
Украина	dpe.office@ing.com	Уполномоченном по правам человека http://www.ombudsman.gov.ua
Великобритания	ukdpo@ing.com	Управление Комиссара по информации (ICO) https://ico.org.uk