

Заява про конфіденційність для корпоративних клієнтів «ІНГ»

Україна, Грудень 2019

Зміст

1. Мета та сфера дії цієї Заяви про конфіденційність	3
2. Типи персональних даних, які ми обробляємо	3
3. Що ми робимо з вашими персональними даними	3
4. Кому ми передаємо ваші дані і чому	4
5. Ваші права і як ми їх дотримуємося	5
6. Ваш обов'язок щодо надання даних	6
7. Як ми захищаємо ваші персональні дані	6
8. Зміни до цієї Заяви про конфіденційність	6
9. Контактна інформація і запитання	7

Банк «ІНГ Банк Н.В.» (ING Bank N.V.) — європейська фінансова установа, яка несе зобов'язання щодо захисту даних, встановлені у Загальному регламенті ЄС про захист даних 2016/679 (ЗРЗД). Для дотримання вимог ЗРЗД банк «ІНГ Банк Н.В.» впровадив принципи захисту даних у глобальному масштабі через свою Глобальну політику захисту даних (ГПЗД). ГПЗД затверджено органами ЄС з питань захисту інформації, і вона є обов'язковою для всіх компаній, дочірніх компаній, відділень, представництв і філій «ІНГ» в усьому світі. Таким чином, окрім місцевих законів і нормативних актів щодо збереження конфіденційності, банк «ІНГ Банк Н.В.» постановив, що всі його компанії, дочірні компанії, відділення, представництва і філії в усьому світі повинні дотримуватися ГПЗД незалежно від географічного розташування, типу ринку або цільових клієнтів.

Це Заява про конфіденційність «ІНГ Банк Н.В.», усіх його компаній, дочірніх компаній, відділень, представництв, філій та інших компаній групи «ІНГ» (стосовно яких надалі використовуються терміни «ІНГ», «ми», «нас» та «наш»), і вона стосується нас, оскільки ми обробляємо персональні дані, які належать окремим особам (що надалі згадуються як «ви»).

1. Мета та сфера дії цієї Заяви про конфіденційність

Ми в «ІНГ» розуміємо, що ваші персональні дані важливі для вас. Ця Заява про конфіденційність у простій і прозорій формі пояснює, які персональні дані ми збираємо, реєструємо, зберігаємо, використовуємо й обробляємо, і у який спосіб. Наш підхід можна підсумувати таким чином: відповідні працівники використовують відповідні дані для відповідних цілей.

Ця заява про конфіденційність застосовується до:

- Усіх колишніх, поточних і потенційних клієнтів «ІНГ», які є фізичними особами («вас»), зокрема фізичних осіб-підприємців, уповноважених представників або контактних осіб, які діють від імені наших корпоративних клієнтів.
- Осіб, що не є клієнтами «ІНГ», такі як бенефіціари або одержувачі платежів, поручителі, кінцеві бенефіціарні власники, директори й посадові особи, уповноважені представники, акціонери, боржники або орендатори наших клієнтів, відвідувачі наших вебсайтів чи відвідувачі наших приміщень, професійні консультанти, аудиторі, або інших осіб, що беруть участь у банківських операціях.

Ми одержуємо персональні дані у такі способи:

- Від вашої організації, коли вона стає потенційним клієнтом, або якщо це поточний клієнт, і ваші персональні дані надаються, щоб допомогти нам встановити зв'язок із вашою організацією.
- З інших доступних джерел, таких як реєстри боржників, реєстри нерухомості, реєстри компаній, довідники асоціацій і товариств, мережеві й традиційні ЗМІ, відкритих джерел інформації чи інших компаній в «ІНГ» або третіх сторін, таких як операторів платіжних або операційних систем, кредитних агенцій, інших фінансових установ, комерційних компаній або органів влади.

2. Типи персональних даних, які ми обробляємо

Термін «Персональні дані» стосується будь-якої інформації, яка визначає фізичну особу або може бути пов'язана з нею. Персональні дані про вас, які ми обробляємо, включають

- **Ідентифікаційні дані:** Ім'я, дата й місце народження, ідентифікаційний номер (номер паспорта, ID картка, тощо), адреса електронної пошти, номер телефону, посада, громадянство і зразок підпису, фіскальний номер/номер соціального страхування.
- **Фінансові дані:** Коли ви виступаєте гарантом по нашій гарантії на користь клієнта, ми можемо перевірити

кредитну історію, кредитоспроможність, а також іншу інформацію, що стосується вашої платоспроможності й умов надання кредиту.

- **Дані про дії в мережі Інтернет і дані щодо переваг:** IP-адреса вашого мобільного пристрою або комп'ютера, а також сторінки, відвідані на вебсайтах «ІНГ» та в мобільних додатках.
- **Дані про інтереси й потреби клієнта,** надані нам при зверненні до наших співробітників або під час опитувань «ІНГ», у яких ви брали участь.
- **Дані «Знай свого Клієнта», одержаних у межах комплексної перевірки клієнтів і** для запобігання шахрайським діям або поведінці, яка суперечить міжнародним санкціям, а також для дотримання нормативних актів щодо протидії відмиванню грошей, фінансуванню тероризму й порушенню податкового законодавства.
- **Аудіовізуальна інформація:** у випадках, коли це доречно і юридично допустимо, ми обробляємо записи відеоспостереження у відділеннях «ІНГ» або записи телефонних чи відеодзвінків або чатів із нашими підрозділами.

Чутливі персональні дані

Чутливі персональні дані — це дані, що стосуються вашого здоров'я, етнічного походження, релігійних чи політичних поглядів, генетичних, біометричних або кримінальних даних (інформація щодо шахрайства є даними про карний злочин, і ми її реєструємо). Ми можемо обробляти ваші чутливі персональні дані, якщо:

- Ми одержали вашу пряму згоду.
- Діяти так від нас вимагає або нам дозволяє чинне місцеве законодавство.

Наприклад, ми обробляємо чутливі персональні дані у зв'язку із наведеним нижче:

- Зобов'язання щодо даних стосовно процедури «Знай свого клієнта» (Know your customer, KYC): ми можемо зберігати копію вашого паспорта або посвідчення особи відповідно до вимог місцевого законодавства.
- Моніторинг відмивання грошей або фінансування тероризму: ми відстежуємо ваші дії і можемо повідомляти про них у компетентні органи контролю.
- Якщо цей спосіб дозволяється місцевим законодавством, і ви вирішили застосувати його, ми можемо використовувати ваше обличчя, відбитки пальців або голос для розпізнавання з метою аутентифікації, щоб дозволити доступ до мобільних додатків і деяких операцій у них.

3. Що ми робимо з вашими персональними даними

Обробка означає будь-які дії, які можуть виконуватися з персональними даними, як-от збирання, запис, зберігання, коригування, упорядкування, використання, розкриття, передача або видалення їх відповідно до чинного законодавства. Ми використовуємо ваші персональні дані виключно для цілей ведення комерційної діяльності, як-от:

- **Виконання угод, у яких ви є стороною, або вжиття заходів, що передують укладенню угод.** Якщо ви є представником корпоративного клієнта, ми можемо використовувати ваші персональні дані, щоб укласти угоду з клієнтом і звертатися до клієнта за необхідності. Якщо ви є фізичною особою, яка надає гарантію щодо клієнта, або бенефіціаром платіжних інструментів, ми можемо використовувати ваші персональні дані для укладення угоди або для виконання платіжного доручення у зв'язку з нашими правовідносинами з клієнтом. Ми можемо перевірити ваші права і повноваження, використовуючи торгові реєстри або довідки про повноваження.
- **Управління відносинами і маркетинг.** Ми можемо просити вас як представника клієнта надати нам зворотний зв'язок щодо продукції та послуг, які пропонуються корпоративному клієнту. Ми можемо направляти інформаційні повідомлення щодо нових та наявних продуктів та послуг, які пропонує «ІНГ». Ви можете обрати будь-який спосіб відмовитися від інформування у будь-який час.
 - Надання продуктів та послуг, що якнайкраще відповідають вашим потребам. Коли ви, як представник клієнта, відвідуєте наш вебсайт, телефонуєте у наш центр обслуговування клієнтів, розмовляєте з працівником «ІНГ» або відвідуєте відділення, ми можемо збирати інформацію про клієнта.
 - Поліпшення й розвиток продуктів та послуг. Аналіз того, як використовуються продукти й послуги, допомагає нам краще розуміти, наскільки ми ефективні, і показує нам, де і як ми можемо поліпшити наші продукти та послуги.
- **Виконання бізнес-процесів, внутрішнє управління й управлінська звітність.** Ми обробляємо персональні дані для нашої операційної діяльності з надання фінансових послуг і щоб допомогти нашому керівництву приймати кращі рішення щодо нашої операційної діяльності та послуг.
- **Захист і безпека.** Наш обов'язок полягає в захисті усіх персональних даних, а також у запобіганні порушенню безпеки даних або шахрайству з використанням персональних даних, зібраних з метою дотримання нормативних вимог щодо протидії відмиванню грошей, фінансуванню тероризму та податковому шахрайству, а також у виявленні та припиненні таких порушень або шахрайства. Щоб забезпечити й гарантувати захищеність і цілісність «ІНГ», фінансового сектору, клієнтів та співробітників, ми можемо:
 - Обробляти ваші персональні дані з метою захисту активів вашої організації від шахрайських дій, наприклад, у разі, якщо було порушено захист ваших ідентифікаційних даних (наприклад, імені користувача та пароля).
 - Використовувати деякі персональні дані (наприклад, ім'я, номер рахунку, вік, громадянство, IP-адресу тощо) для оперативної перевірки з метою виявлення шахрайських дій і тих, хто їх вчиняє.
 - Використовувати ваші персональні дані для вашого оповіщення у разі виявлення нами підозрілих дій із

використанням активів вашого бізнесу, наприклад, операції, що виконуються з нетипового місця.

- **Дотримання юридичних зобов'язань, які ми несемо.** Ми обробляємо персональні дані для дотримання низки юридичних зобов'язань і вимог, передбачених законодавством (законодавство про протидію відмиванню грошей, податкове законодавство тощо). Наприклад, правила «знай свого клієнта» (KYC) і нормативно-правові акти вимагають від банків «ІНГ» перевірити вашу особу, перш ніж прийняти вас як клієнта. Банки «ІНГ» можуть повідомляти про операції, які проводять клієнти, на вимогу органів влади.

Коли оброблення персональних даних несумісне з однією із зазначених вище цілей, ми просимо вашої прямої згоди, яку ви можете у будь-який час відмовитися надавати або відкликати.

Чинне законодавство вимагає від нас зберігати персональні дані протягом певного періоду. Цей період зберігання може тривати від кількох місяців до кількох років, залежно від чинного місцевого законодавства. Коли ваші персональні дані стають непотрібними для обробки або дій, для яких їх початково збирали, ми видаляємо їх або об'єднуємо дані на певному рівні абстракції (агрегуємо), приводячи їх до анонімності, й утилізуємо їх відповідно до чинних законів та нормативно-правових актів. В Україні ми дотримуємося вимог Постанови Правління Національного Банку України № 130 від 27.11.2018 р.

4. Кому ми передаємо ваші дані і чому

Щоб надавати вам найкращі послуги і залишатися конкурентоспроможними в нашому бізнесі, ми обмінюємося деякими даними в межах групи «ІНГ», тобто з іншими підприємствами «ІНГ», а також, після одержання від вас прямої згоди, на зовнішньому рівні (тобто поза межами групи «ІНГ») із третіми сторонами.

У тих випадках, коли ми надаємо ваші персональні дані на зовнішньому рівні (тобто поза межами групи «ІНГ») третім сторонам у країнах поза межами Європейської економічної зони (ЄЕЗ), ми забезпечуємо організацію необхідних заходів безпеки для їх захисту. Для цієї мети, зокрема, ми керуємося:

- Вимогами, що базуються на чинних місцевих законах та нормативно-правових актах.
- **Типовими положеннями ЄС:** у разі можливості, ми використовуємо стандартизовані умови договорів в угодах із постачальниками послуг, щоб забезпечити відповідність персональних даних, які передаються за межі Європейської економічної зони, вимогам ЗРЗД.
- **Міжнародними угодами, такими як Угода про правила обміну конфіденційною інформацією між ЄС та США** — концепція, яка захищає персональні дані, що передаються постачальникам деяких послуг у Сполучених Штатах Америки.

Компанії «ІНГ»

Ми передаємо дані між компаніями й відділеннями «ІНГ» для різноманітних потреб (їх повний перелік див. у розділі «Що ми робимо з вашими персональними даними»). Ми можемо також передавати дані до централізованих систем зберігання або обробляти їх у центральній базі в межах «ІНГ» для потреб максимізації ефективності. Для всіх внутрішніх пересилань даних ми керуємося нашими обов'язковими для виконання корпоративними правилами, як визначено в Регламенті ЄК (ЄС) 2016/679, що є нашою Глобальною політикою захисту даних (ГПЗД), а також чинними місцевими законами та нормативно-правовими актами.

Уряд, наглядові і судові органи

Для дотримання наших юридичних зобов'язань, ми можемо розкривати дані відповідним урядовим, наглядовим і судовим органам, як-от:

- **Органи державної влади, регулятори і наглядові органи**, наприклад, центральні банки та інші наглядові органи фінансового сектору країн, у яких ми ведемо операційну діяльність.
- **Податкові органи**, які можуть вимагати від нас повідомляти про активи клієнта або інші персональні дані, наприклад, ваше ім'я та контактну інформацію та інші дані про вашу організацію. Для цієї мети ми можемо обробляти ваші ідентифікаційні дані, наприклад, номер соціального страхування, ідентифікаційний номер платника податків або будь-який інший національний ідентифікатор за чинним місцевим законодавством.
- **Судові органи/органи слідства**, наприклад, поліція, прокуратура, суди та органи арбітражу/медіації — на їх пряму і законну вимогу.

Фінансові установи

Для оброблення деяких послуг щодо платежів та зняття готівкових коштів нам може знадобитися надати інформацію про клієнта або його представника іншому банку або спеціалізованій фінансовій компанії. Ми також надаємо інформацію фахівцям фінансового сектору, які допомагають нам у наданні фінансових послуг, таких як:

- Обмін безпечними повідомленнями про фінансові операції.
- Платежі й кредитні операції по всьому світу.
- Оброблення електронних операцій по всьому світу.
- Проведення на місцевому та міжнародному рівні операцій із цінними паперами і платіжних операцій.
- Іншим організаціям із надання фінансових послуг, включаючи, банки, пенсійні фонди, фондіві брокери, депозитарні установи, керівникам фондів і постачальникам портфельних послуг.

Постачальники послуг та інші треті сторони

Коли ми залучаємо інших постачальників послуг або інші треті сторони для виконання певних дій під час звичайної комерційної діяльності, нам може знадобитися надавати персональні дані, потрібні для виконання конкретних завдань. Постачальники послуг надають нам допомогу у таких видах діяльності:

- Проектування, розроблення й підтримання онлайн-інструментів і додатків.
- Постачальники ІТ-послуг, які можуть надавати прикладне програмне забезпечення або інфраструктурні (наприклад, хмарні) послуги.
- Маркетингові заходи або події і управління взаємодією з клієнтами.
- Підготовка звітів і статистики, друк матеріалів і розроблення продуктів.
- Розміщення реклами у додатках, на веб-сайтах і у соціальних мережах.
- Послуги юридичних консультацій, аудиту або інші спеціальні послуги, що надаються юристами, нотаріусами, довіреними особами, аудиторами компанії або іншими професійними консультантами.
- Визначення, розслідування шахрайства чи іншого неправомірного способу дій або запобігання їм спеціалізованими компаніями.
- Надання спеціалізованих послуг, як-от поштові відправлення, що здійснюються нашими агентами, архівування паперової документації, що здійснюються контрагентами й постачальниками зовнішніх послуг.
- Виконання угод про сек'юритизацію (такими особами як довірені особи, інвестори й консультанти).

5. Ваші права і як ми їх дотримуємося

Якщо обробляються ваші персональні дані, ви маєте права на захист персональних даних. Ваші права на захист персональних даних визначаються чинним законодавством і можуть відрізнятись в різних юрисдикціях. Якщо у вас є питання щодо того, якими правами ви наділені, будь ласка, напишіть нам на адресу електронної пошти, зазначену в пункті 9.

Ми надаємо такі права:

Право на доступ до інформації

Ви маєте право запитувати в нас перелік ваших персональних даних, які ми обробляємо.

Право на виправлення помилки

Якщо ваші персональні дані неправильні, ви маєте право просити нас виправити їх. Якщо ми надали дані про вас третій стороні і ці дані пізніше було виправлено, ми також повідомимо про це такій третій стороні.

Право заперечувати проти обробки

Ви можете заперечувати проти використання компанією «ІНГ» ваших персональних даних у її власних законних інтересах, якщо у вас є поважна причина. Ми розглянемо ваше заперечення і те, чи оброблення інформації про вас має будь-який неналежний вплив на вас, який може змусити нас припинити оброблення ваших персональних даних.

Ви не маєте права заперечувати проти оброблення нами ваших персональних даних, якщо:

- ми юридично зобов'язані це робити; або
- це необхідно для виконання контракту з вами.

Право на обмеження обробки

Ви маєте право просити нас обмежити використання ваших персональних даних, якщо

- Ви вважаєте, що персональні дані є неточними.
- Ми обробляємо дані незаконно.
- Компанії «ІНГ» ці дані більше не потрібні, однак ви бажаєте, щоб ми зберегли їх для використання у судовому позові.
- Ви подали заперечення проти того, щоб ми обробляли ваші дані у наших власних законних інтересах.

Право на перенесення даних

Ви маєте право просити нас передати ваші персональні дані безпосередньо вам або іншій компанії. Це стосується персональних даних, які ми обробляємо автоматичними засобами, з вашої згоди або на підставі договору з вами. Ми передамо ваші персональні дані за наявності технічної можливості і на підставі чинного місцевого законодавства.

Право на знищення персональних даних

«ІНГ» несе юридичні зобов'язання зберігати ваші персональні дані. Ви можете просити нас видалити ваші персональні дані в мережі Інтернет, і можете застосувати право на забуття, якщо

- Ваші персональні дані більше не потрібні для тієї цілі, для якої їх було зібрано.
- Ви відкликали згоду на їх обробку.
- Ви заперечуєте проти обробки нами ваших даних у наших власних законних інтересах або для надання персоналізованих комерційних повідомлень.
- Компанія «ІНГ» обробляє ваші персональні дані у незаконний спосіб.
- Міське законодавство вимагає від компанії «ІНГ» видалити ваші персональні дані.

Право на оскарження

Якщо ви як клієнт або його представник незадоволені тим, як ми відповідаємо на ваші звернення, ви маєте право подати на нас скаргу. Якщо ви незадоволені нашою реакцією на вашу скаргу, ви можете винести її на розгляд співробітника, що відповідає за захист даних «ІНГ Банк». За наявності підстав, ви можете також звернутися до органів із нагляду за дотриманням законодавства щодо захисту персональних даних у вашій країні.

Реалізація ваших прав

Те, яким чином ви реалізуєте свої права, залежить від вашого продукту «ІНГ», а також від доступності послуг у вашій країні. Якщо ви бажаєте здійснити свої права або подати скаргу, просимо звернутися до нас.

Чим більш детальною і конкретною буде ваша заява щодо здійснення ваших прав, тим краще ми зможемо вам допомогти у вашому питанні. Ми можемо попросити вас надати копію вашого ідентифікаційного коду або додаткову інформацію для перевірки вашої особи. У

деяких випадках ми можемо відхилити ваш запит і, якщо це дозволено законодавством, ми повідомимо вам причину відмови. Якщо це дозволено законодавством, ми можемо стягнути обґрунтовану плату за обробку вашого запиту.

Ми намагатимемося опрацювати ваш запит максимально швидко. Однак, залежно від вашого місцезнаходження й чинного законодавства, час надання відповіді може змінюватися. Якщо для того, щоб відповісти на ваш запит, нам знадобиться більше часу (ніж звичайний дозволений законодавством строк), ми негайно вам повідомимо про це із зазначенням причин затримки відповіді.

6. Ваш обов'язок щодо надання даних

У деяких випадках ми юридично зобов'язані збирати персональні дані, або ваші персональні дані можуть знадобитися, перш ніж ми зможемо надавати певні послуги і деякі продукти. Ми зобов'язуємося просити надати лише ті персональні дані, які є абсолютно необхідними для відповідної потреби. Неспроможність надати необхідні персональні дані може призвести до затримок у доступності певних продуктів та послуг.

7. Як ми захищаємо ваші персональні дані

Ми вживаємо належних технічних і організаційних заходів (політики й процедури, інформаційна безпека тощо) для забезпечення конфіденційності й недоторканості ваших персональних даних і способу їх обробки. В усіх наших компаніях ми застосовуємо внутрішню систему політик і дотримання мінімальних стандартів для безпечного зберігання ваших персональних даних. Ці політики і стандарти періодично оновлюються на предмет відповідності нормативно-правовим вимогам і змінам на ринку.

Крім того, працівники «ІНГ» несуть зобов'язання дотримуватися конфіденційності і не мають права розкривати ваші персональні дані, якщо це заборонено законодавством або не є необхідним. Щоб допомогти нам продовжити захищати ваші персональні дані, завжди звертайтеся в компанію «ІНГ», якщо ви підозрюєте, що безпеку ваших персональних даних могло бути порушено.

8. Зміни до цієї Заяви про конфіденційність

Ми можемо вносити зміни до цієї Заяви про конфіденційність для забезпечення подальшої відповідності усім змінам у законодавстві та/або відображення способу, у який наша компанія обробляє персональні дані. Цю версію було створено 14 серпня 2019 р.

9. Контактна інформація і запитання

Щоб дізнатися більше про політику захисту даних банку «ІНГ» і те, як ми використовуємо ваші персональні дані, ви можете надіслати нам листа електронною поштою, зателефонувати нам або відвідати ваше місцеве відділення чи офіс.

Країна	Контактна інформація «ІНГ»	Орган із нагляду за дотриманням законодавства про захист персональних даних
Україна	dpo.wbn.ua@ing.com	Департамент з питань захисту персональних даних Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини http://www.ombudsman.gov.ua