

# Datenschutzerklärung für Privatkunden und Interessenten der ING

(V2.0)

Stand: Dezember 2019. Wirksam seit 25.5.2018.

## Inhaltsverzeichnis

1 Ziel und Anwendungsbereich dieser Datenschutzerklärung	1
2 Arten der verarbeiteten personenbezogenen Daten	1
3 Was wir mit Ihren personenbezogenen Daten tun	2
4 An wen wir Ihre Daten weitergeben und warum	3
5 Ihre Rechte und wie wir sie achten	3
6 Ihre Pflicht zur Bereitstellung von Daten	4
7 Wie wir Ihre personenbezogenen Daten schützen	4
8 Änderungen dieser Datenschutzerklärung	4

Die ING Bank N.V. ist ein europäisches Finanzinstitut, das den Datenschutzvorschriften der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (Verordnung [EU] 2016/679) (DSGVO) unterliegt. Zur Einhaltung der DSGVO hat die ING Bank N.V. weltweite Datenschutzprinzipien über ihre Globalen Datenschutzrichtlinien (GDSR) eingeführt. Die GDSR sind weltweit für alle Unternehmen, d.h. Tochtergesellschaften, Standorte, Vertretungen und Zweiggesellschaften der ING, bindend und wurden von den europäischen Datenschutzbehörden genehmigt. Daher hat die ING Bank N.V. beschlossen, dass sämtliche ihrer globalen Unternehmen, Tochtergesellschaften, Standorte, Vertretungen und Zweiggesellschaften – unabhängig von ihrem Standort, ihren Zielmärkten oder -kunden – zusätzlich zu den nationalen Datenschutzgesetzen und -vorschriften die GDSR einhalten müssen.

Die Zweigniederlassung ING-DiBa Austria der ING-DiBa AG (nachstehend „ING“), Praterstraße 31, 1020 Wien, ist datenschutzrechtliche Verantwortliche für alle gesetzlich erforderlichen Maßnahmen zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten.

Bei Fragen zu dieser Datenschutzerklärung wenden Sie sich bitte an unseren Datenschutzbeauftragten:

ING  
Datenschutzbeauftragter (DPO):  
Praterstraße 31  
1020 Wien  
E-Mail: datenschutz@ing.at

## Datenschutzerklärung

### 1 Ziel und Anwendungsbereich dieser Datenschutzerklärung

Wir bei der ING sind uns dessen bewusst, wie wichtig Ihnen Ihre personenbezogenen Daten sind. Diese Datenschutzerklärung erklärt auf einfache und transparente Weise, welche personenbezogenen Daten wir erheben, erfassen, speichern, nutzen und verarbeiten, sowie wie wir das tun. Unser Ansatz lässt sich kurz so zusammenfassen: Die richtigen Leute verwenden die richtigen Daten zum richtigen Zweck.

Diese Datenschutzerklärung gilt für alle

- › früheren, gegenwärtigen und potenziellen Kunden der ING, die Einzelpersonen sind („Sie“) sowie
- › Nicht-Kunden der ING. Dies können alle Personen sein, die eine Zahlung leisten oder eine Zahlung von einem Konto der ING erhalten, die eine Website, Standorte oder Geschäftsstelle der ING besuchen, professionelle Berater sind, sowie Personen, die an sonstigen Transaktionen mit uns oder unseren Kunden beteiligt sind.

Wir erhalten Ihre personenbezogenen Daten auf folgende Weisen:

- › Sie teilen sie uns mit, wenn Sie Kunde werden, sich für unsere Online-Dienste registrieren, ein Online-Formular ausfüllen, einen Vertrag mit der ING unterzeichnen, unsere Produkte und Dienstleistungen nutzen, uns über einen unserer Kanäle kontaktieren oder unsere Websites besuchen. Wir können sie aus anderen verfügbaren Quellen wie Schuldnerverzeichnissen, Grundbüchern, Firmenbüchern, Vereinsregistern, online oder aus traditionellen Medien, öffentlich zugänglichen Quellen oder von anderen Unternehmen bei der ING oder Dritten wie Zahlungs- oder Transaktionsverarbeitern, Kreditagenturen, anderen Finanzinstituten, Handelsunternehmen oder öffentlichen Stellen erhalten.

### 2 Arten der verarbeiteten personenbezogenen Daten

Personenbezogene Daten sind jegliche Angaben, die natürliche Personen identifizieren oder mit ihnen in Verbindung gebracht werden können. Ihre personenbezogenen Daten, die wir verarbeiten, umfassen:

- › **Identifikationsangaben:** Name, Geburtsdatum und -ort, Ausweisnummer, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Titel, Staatsangehörigkeit, Unterschriftsmuster und Steuerkennzahl/Sozialversicherungsnummer;
- › **Transaktionsdaten,** wie Ihre Kontonummer, jegliche Ein- und Auszahlungen sowie Abhebungen und Überweisungen und deren Zeitpunkt;
- › **Finanzdaten,** wie Rechnungen, Schuldverschreibungen, Gehaltsabrechnungen, Zahlungsverhalten, der Wert Ihrer Immobilie oder sonstiger Vermögensgegenstände, Ihre Kreditgeschichte, Kreditbonität, Angaben zu Ihren Finanzprodukten bei der ING, Einträge bei Auskunfteien, Zahlungsverzug und Angaben zu Ihrem Einkommen;
- › **Soziodemografische Angaben** wie Ihr Familienstand und ob Sie Kinder haben. Falls diese Daten nach nationalen Rechtsvorschriften als sensible Daten gelten, halten wir diese Vorschriften ein;
- › **Daten zu Ihrem Online-Verhalten und Ihren Online-Präferenzen,** die IP-Adresse Ihres Mobilgeräts oder des Computers, den Sie verwenden, und die Seiten, die Sie auf den Websites und in den Apps der ING besuchen;

- › **Daten zu Ihren Interessen und Wünschen**, die Sie uns mitteilen, z.B. wenn Sie unseren Customer Service kontaktieren oder eine Online-Umfrage ausfüllen;
- › **„Kenne deinen Kunden“ (Know Your Customer, KYC) als Teil der Sorgfaltspflicht gegenüber Kunden** zur Vorbeugung gegen betrügerisches Verhalten oder gegen Verhalten, das mit internationalen Sanktionen belegt wird, sowie zur Einhaltung von Vorschriften gegen Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und Steuerbetrug;
- › **Audiovisuelle Daten**. Soweit verfügbar und rechtlich zulässig, verarbeiten wir Überwachungsvideos aus Standorten der ING sowie Aufzeichnungen von Telefongesprächen. Wir dürfen diese Aufzeichnungen z.B. zur Prüfung von telefonischen Aufträgen, zur Betrugsvorbeugung oder zur Personalschulung einsetzen;
- › **Ihre Interaktion mit der ING in sozialen Medien** wie Facebook, Twitter, Instagram und YouTube. Wir folgen im Internet öffentlichen Nachrichten, Postings, Likes und Antworten zur und über die ING.

#### Sensible Daten

Sensible Daten sind Daten zu Ihrer Gesundheit, ethnischen Zugehörigkeit, religiösen oder politischen Überzeugung, genetische oder biometrische Daten sowie Strafverfolgungsdaten (Daten über Betrug sind Strafverfolgungsdaten, die wir speichern). Wir dürfen Ihre sensiblen Daten verarbeiten, wenn:

- › Sie uns dazu Ihre explizite Zustimmung erteilt haben;
- › die einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften dies erforderlich oder möglich machen: Wir können z.B. verpflichtet sein, eine Kopie Ihres Reisepasses oder Personalausweises aufzubewahren, wenn Sie Kunde der ING werden;
- › Sie uns z.B. anweisen, eine Zahlung an eine politische Partei oder religiöse Einrichtung zu leisten;
- › Sie sich dafür entscheiden, die Fingerabdruckerkennung zur Identitätsprüfung beim Zugang zu mobilen Apps und bei der Ausführung bestimmter Abläufe in den Apps zu verwenden.

Wir verarbeiten sensible Daten z.B. im Zusammenhang mit

- › Verpflichtungen im Rahmen von „Kenne deinen Kunden“ (Know Your Customer, KYC): Gemäß den nationalen Rechtsvorschriften bewahren wir eine Kopie Ihres Passes oder Personalausweises auf;
- › Geldwäsche oder Überwachung der Terrorismusfinanzierung: Wir überwachen Ihre Aktivitäten und können sie an die zuständigen Aufsichtsbehörden melden;
- › Gesichts- und Fingerabdruckerkennung: Falls gemäß nationalen Rechtsvorschriften zulässig und falls Sie sich dafür entscheiden, können wir Ihr Gesicht und Ihren Fingerabdruck zur Identitätsprüfung bei der Anmeldung zu mobilen Apps und bei bestimmten Vorgängen verwenden.

Daten von Kindern: Wir erheben nur Daten von Kindern, wenn sie ein Produkt der ING haben oder wenn Sie uns im Zusammenhang mit einem Produkt, das Sie kaufen, Informationen über Ihre eigenen Kinder bereitstellen. Wir holen die Zustimmung der Eltern ein, wenn dies von den nationalen Rechtsvorschriften vorgeschrieben wird.

### 3 Was wir mit Ihren personenbezogenen Daten tun

Unter „Verarbeitung“ verstehen wir alle Aktivitäten, die mit personenbezogenen Daten durchgeführt werden können, wie Erheben, Erfassen, Speichern, Anpassen, Organisieren, Verwenden, Mitteilen, Übermitteln oder Löschen, jeweils gemäß den geltenden Rechtsvorschriften. Wir nutzen Ihre personenbezogenen Daten nur zu geschäftlichen Zwecken, wie:

- › **Durchführung von Verträgen, an denen Sie beteiligt sind, oder die Ergriffung von Maßnahmen vor dem Abschluss von Verträgen**. Wir verwenden Informationen über Sie, wie Ihren Namen und Ihre Kontaktangaben, wenn Sie einen Vertrag mit uns abschließen oder wir Sie kontaktieren müssen. Wir analysieren Informationen über Sie, um einzuschätzen, ob Sie für bestimmte Produkte und Dienstleistungen in Frage kommen. Wir können z.B. Ihr Zahlungsverhalten und Ihre Kreditgeschichte untersuchen, wenn Sie ein Girokonto, ein Darlehen oder eine Hypothek beantragen. Wenn Sie uns bitten, eine Zahlung oder einen Investitionsauftrag auszuführen, nutzen wir Ihre Kontodaten.
- › **Kundenmanagement und Marketing**. Wir können Sie um Ihre Meinung zu unseren Produkten und Dienstleistungen bitten oder Ihre Gespräche mit uns – online, telefonisch oder in unseren Standorten – aufzeichnen. Wir können diese Daten mit bestimmten Mitarbeitern teilen, um unsere Angebote zu verbessern oder unsere

Produkte und Dienstleistungen auf Sie zuzuschneiden. Wir können Ihnen Newsletter senden, die Sie über diese Produkte und Dienstleistungen informieren. Wenn Sie diese Angebote nicht bekommen möchten, können Sie natürlich Widerspruch erheben oder Ihre Einwilligung widerrufen.

- › **Bereitstellung der am besten geeigneten Produkte, Dienstleistungen und Werbung**. In manchen Fällen benutzen und verarbeiten wir Ihre Daten zu Werbezwecken, sodass wir unsere Produkte bzw. Dienstleistungen, unseren Kundendienst, die Kundensegmentierung und Erstellung von Kundenprofilen sowie die Ergebnisse von (gezielten) Marketingaktivitäten entwickeln und verbessern können. Wir tun dies, um eine Beziehung zu Ihnen herzustellen bzw. um diese Beziehung aufrechtzuerhalten und auszubauen, sowie zu statistischen und wissenschaftlichen Zwecken. Sie sind berechtigt, gegen personalisierte Direktmarketing- oder Werbeaktivitäten, einschließlich Profiling im Zusammenhang mit diesen Aktivitäten, Widerspruch zu erheben oder Ihre Einwilligung dafür zu widerrufen. Sie können sich darüber hinaus jederzeit vom Erhalt personalisierter Angebote abmelden.
- › **Verbesserung und Entwicklung unserer Produkte und Dienstleistungen**. Wenn wir analysieren, wie Sie unsere Produkte und Dienstleistungen nutzen und mit ihnen umgehen, können wir Sie besser verstehen und erfahren, wo und was wir verbessern können. Zum Beispiel:
  - › Wenn Sie ein Konto eröffnen, messen wir, wie lange es dauert, bis Sie Ihr Konto nutzen.
  - › Wir analysieren die Ergebnisse unserer Marketingaktivitäten, um ihre Effizienz und die Relevanz unserer Kampagnen zu messen.
  - › Manchmal analysieren wir Ihre personenbezogenen Daten mit automatisierten Prozessen. So verwenden wir z.B. einen Algorithmus, um Kreditentscheidungen für Darlehen und Hypotheken zu beschleunigen.
- › **Kreditrisiko und Verhaltensanalyse (Scoring)**. Wir verwenden und analysieren Daten über Ihre Kredithistorie und Ihr Zahlungsverhalten, um z.B. Ihre Fähigkeit einzuschätzen, ein Darlehen zurückzahlen.
- › **Ausführung der Geschäftsprozesse, internes Management und Management-Berichte**. Wir verarbeiten Ihre Daten für unsere Bankgeschäfte und um unserer Geschäftsführung zu helfen, bessere Entscheidungen über unseren Betrieb und unsere Dienstleistungen zu treffen.
- › **Sicherheit und Schutz**. Wir sind verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten zu schützen und Datenschutzverletzungen zu verhindern, zu erkennen und einzudämmen. Dies betrifft die Daten, die wir über Sie erheben müssen, z.B. um Ihre Identität zu prüfen, wenn Sie Kunde werden. Wir möchten darüber hinaus nicht nur Sie vor Betrug und Internetkriminalität schützen, wir sind auch verpflichtet, die Sicherheit und Integrität der ING und des gesamten Finanzsystems zu gewährleisten, indem wir gegen Verbrechen wie Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und Steuerbetrug vorgehen.
  - › Dazu gehört auch, Ihre Vermögenswerte vor betrügerischen Aktivitäten im Internet zu schützen, wenn Sie z.B. gehackt wurden und Ihr Benutzername und Kennwort offengelegt wurden.
  - › Wir können gewisse Informationen über Sie (z.B. Namen, Kontonummer, Alter, Staatsangehörigkeit, IP-Adresse) zu Profilingzwecken nutzen, um betrügerische Aktivitäten und die Straftäter zu ermitteln.
  - › Wir können Ihre personenbezogenen Daten nutzen, um Sie darauf aufmerksam zu machen, dass wir verdächtige Aktivitäten auf Ihrem Konto feststellen, z.B. wenn Ihre Bankomatkarte oder Kreditkarte an einem ungewöhnlichen Ort genutzt wird.
  - › Zur Ermittlung der Kreditwürdigkeit und Ausfallrisiken können wir Daten mit Kreditbüros austauschen (wie KSV oder CRIF).
- › **Schutz Ihrer vitalen Interessen**. Wir verarbeiten Ihre Daten zum Schutz Ihrer Interessen, falls Ihr Leben oder das einer anderen natürlichen Person bedroht sein sollte, z.B. aus dringenden medizinischen Gründen. Wir verarbeiten Ihre Daten nur dann für die vitalen Interessen einer anderen natürlichen Person, wenn wir dies nicht auf einen der anderen genannten Zwecke stützen können.
- › **Einhaltung der gesetzlichen Pflichten, denen wir unterliegen**. Wir verarbeiten Ihre Daten, um eine Reihe von gesetzlichen Verpflichtungen und Vorgaben zu erfüllen.

Wenn die Verarbeitung nicht mit einem der genannten Zwecke vereinbar ist, bitten wir Sie um Ihre ausdrückliche Zustimmung, die Sie uns jederzeit verweigern oder entziehen können.

## Wie lange speichern wir Ihre Daten?

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten während unserer gesamten Geschäftsbeziehung mit Ihnen. Nach Beendigung unserer Geschäftsbeziehung mit Ihnen können wir Ihre Daten sowie rechtsverbindliche Dokumente, die von den zuständigen Behörden ausgestellt wurden, gemäß dem Unternehmensgesetzbuch (UGB), der Bundesabgabenordnung (BAO), dem Bankwesengesetz (BWG), dem Finanzmarkt-Geldwäschegesetz (FM-GwG) und dem Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG) bis zu zehn (10) Jahre lang aufbewahren.

Sobald Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für den Prozess oder die Aktivität benötigt werden, für die sie ursprünglich erhoben wurden, löschen oder anonymisieren wir sie und beseitigen sie entsprechend den einschlägigen Gesetzen und Rechtsvorschriften. Personenbezogene Daten von Interessenten speichern wir sechs Monate lang ab dem Datum der Mitteilung, dass der Antrag auf Bankdienstleistungen bzw. Darlehen abgelehnt oder zurückgezogen wurde.

## 4 An wen wir Ihre Daten weitergeben und warum

Um Ihnen die bestmöglichen Dienstleistungen bieten zu können und die Wettbewerbsfähigkeit in unserer Branche aufrechtzuerhalten, geben wir bestimmte Daten intern (an andere Unternehmen der ING) und extern (an andere Unternehmen als die ING) an Dritte weiter.

Wenn wir Ihre personenbezogenen Daten extern (an andere Unternehmen als die ING) an Dritte in Ländern außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) weitergeben, stellen wir sicher, dass die erforderlichen Schutzmaßnahmen ergriffen wurden. Zu diesem Zweck setzen wir u. a. Folgendes ein:

- › Anforderungen aufgrund einschlägiger nationaler Gesetze und Rechtsvorschriften;
- › **EU-Standardklauseln:** Gegebenenfalls setzen wir bei Vereinbarungen mit Dienstleistern standardisierte Vertragsklauseln ein, um sicherzustellen, dass die DSGVO bei der Übermittlung personenbezogener Daten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums eingehalten wird;
- › **Internationale Übereinkommen, wie den EU-US-Datenschutzschild** zum Schutz personenbezogener Daten, die an bestimmte Dienstleister in den Vereinigten Staaten übermittelt werden.

### Unternehmen der ING

Wir übermitteln Daten zu unterschiedlichen Zwecken (die vollständige Liste finden Sie im Abschnitt „Was wir mit Ihren personenbezogenen Daten tun“) an andere Unternehmen und Standorte der ING. Aus Effizienzgründen können wir auch Daten an zentralisierte Speichersysteme übertragen oder sie an einer zentralen Stelle bei der ING verarbeiten. Bei jeglicher interner Datenübermittlung halten wir uns an unsere verbindlichen internen Datenschutzvorschriften im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679, an unsere Globalen Datenschutzrichtlinien (GDSR) sowie an die einschlägigen nationalen Gesetze und Rechtsvorschriften.

### Öffentliche Stellen, Aufsichts- und Justizbehörden

Um unsere rechtlichen Pflichten zu erfüllen, können wir Daten an die zuständigen öffentlichen, Aufsichts- und Justizbehörden weitergeben, wie:

- › **öffentliche Stellen, Aufsichtsbehörden und -organe** wie die Nationalbanken und öffentlichen Stellen sowie an Aufsichtsbehörden des Finanzsektors der Länder, in denen wir tätig sind.
- › **Steuerbehörden**, die uns auffordern können, Angaben über Kundenvermögen oder andere personenbezogene Daten wie Ihren Namen, Ihre Kontaktangaben zu machen. Dazu verarbeiten wir eventuell Ihre Identifikationsdaten wie Ihre Sozialversicherungsnummer, Steueridentifikationsnummer oder sonstige nationale Identifikationskennzeichen entsprechend den einschlägigen nationalen Gesetzen.
- › **Rechtsprechungs-/Strafverfolgungsbehörden** wie Polizei, Staatsanwaltschaften, Gerichte und Schieds-/Mediationsstellen auf deren ausdrückliche und rechtmäßige Anfrage.

### Finanzinstitute

Zur Verarbeitung bestimmter Ein- und Auszahlungsvorgänge müssen wir eventuell Informationen über den Kunden oder dessen Vertreter an eine andere Bank oder ein spezialisiertes Finanzdienstleistungs-

unternehmen übermitteln. Wir geben auch Informationen an Spezialisten der Finanzbranche weiter, die uns mit Finanzdienstleistungen unterstützen, wie:

- › Austausch sicherer Nachrichten zu Finanztransaktionen;
- › weltweite Zahlungen und Kreditgeschäfte;
- › weltweite Verarbeitung elektronischer Zahlungen;
- › Abwicklung in- und ausländischer Wertpapiergeschäfte und Zahlungstransaktionen;
- › Erbringung von Dienstleistungen durch andere Finanzdienstleistungsunternehmen, einschließlich Banken, Pensionskassen, Börsenmakler, Depotbanken, Fondsmanager und Portfoliodienstleister.

### Dienstleister und andere Dritte

Wenn wir im Rahmen der üblichen Geschäftstätigkeiten Dienstleister oder andere Dritte mit der Durchführung bestimmter Tätigkeiten beauftragen, müssen wir eventuell für bestimmte Aufgaben personenbezogene Daten übermitteln. Dienstleister unterstützen uns bei Aktivitäten wie

- › Gestaltung, Entwicklung und Instandhaltung internetbasierter Tools und Anwendungen;
- › Erbringung von Anwendungs- oder Infrastrukturdienstleistungen (z.B. Cloud-Dienste);
- › Marketingaktivitäten oder -veranstaltungen und Verwaltung der Kommunikation mit Kunden;
- › Erstellung von Berichten und Statistiken, Druck von Materialien und Produktdesign;
- › Werbung in Apps, auf Websites und in sozialen Medien;
- › Spezialdienstleistungen, u.a. in den Bereichen Recht und Wirtschaftsprüfung durch Anwälte, Notare, Treuhänder, Wirtschaftsprüfer oder andere Fachberater;
- › Erkennung, Ermittlung oder Vermeidung von Betrug oder anderem rechtswidrigen Verhalten durch spezialisierte Unternehmen wie KSV oder CRIF.

Erbringung von spezialisierten Dienstleistungen wie der Versand von Postsendungen oder die Aktenarchivierung durch unsere Agenten, Auftragnehmer und externen Dienstleister.

### Kontoinformationen und Zahlungsauslösedienste innerhalb der EU

Die überarbeitete EU-Zahlungsdiensterichtlinie (PSD2) ermöglicht es Ihnen, einen Drittanbieter anzuweisen, in Ihrem Namen bezüglich Ihrer Konten bei der ING Kontoinformationen abzurufen oder Zahlungen auszulösen. Der Drittanbieter darf nur dann vorgehen, wenn Sie diesen Dienstleistungen ausdrücklich zugestimmt haben.

Wenn wir in Ihrem Namen eine Anfrage von einem Drittanbieter erhalten, sind wir verpflichtet, die angeforderte Zahlung auszuführen oder die Konteninformationen zu erteilen.

Ferner können Sie die PSD2-Dienste zur Verwaltung Ihrer Konten bei anderen Banken über Ihre Kanäle oder Apps der ING nutzen. Sie können Apps oder die Kanäle der ING nutzen,

- › um Kontoinformationen über Ihre Girokonten bei anderen Banken einzusehen;
- › um Online-Zahlungen von Ihren Girokonten bei anderen Banken zu tätigen.

In diesem Fall treten wir als Drittanbieter auf und können diese Dienstleistungen nur dann erbringen, wenn wir Ihre ausdrückliche Zustimmung dazu erhalten haben. Wenn Sie entscheiden, dass Sie diese PSD2-Dienstleistungen nicht länger nutzen möchten, können Sie diese Funktion einfach im Online-Banking der ING deaktivieren.

### Unabhängige Auftragnehmer, Makler und Geschäftspartner

Wir können Ihre personenbezogenen Daten unseren unabhängigen Auftragnehmern, Maklern oder Geschäftspartnern übermitteln, die in unserem Namen handeln oder gemeinsam mit uns Produkte und Dienstleistungen anbieten, wie z.B. Versicherungen. Diese Auftragnehmer sind gemäß den nationalen Rechtsvorschriften registriert und verfügen über eine ordnungsgemäße Genehmigung der jeweiligen Aufsichtsbehörden.

## 5 Ihre Rechte und wie wir sie achten

Sie verfügen bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten über Datenschutzrechte. Diese Rechte können sich je nach den geltenden Gesetzen von Land zu Land unterscheiden. Wenn Sie Fragen

haben, welche Rechte für Sie gelten, können Sie sich E-Mail-Adresse [info@ing.at](mailto:info@ing.at) an uns wenden.

Sie haben die folgenden Rechte:

#### **Ihr Recht auf Auskunft**

Sie sind berechtigt, von uns eine Übersicht Ihrer von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen. So können Sie z. B. eine Kopie der personenbezogenen Daten erhalten, die wir über Sie gespeichert haben.

#### **Ihr Recht auf Berichtigung**

Sollten Ihre personenbezogenen Daten nicht korrekt sein, sind Sie berechtigt, von uns zu verlangen, diese zu berichtigen. Falls wir Ihre Angaben an Dritte weitergegeben haben und diese Daten später berichtigt werden, informieren wir auch diese Dritten darüber.

#### **Ihr Recht auf Widerspruch**

Sie können der Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten durch die ING für deren rechtmäßigen Interessen widersprechen, wenn Sie einen berechtigten Grund angeben können. Wir prüfen dann Ihren Widerspruch und ob die Verarbeitung Ihrer Informationen eine unangemessene Auswirkung auf Sie hat, die die Einstellung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfordern würde.

Sie können von uns nicht verlangen, Ihre personenbezogenen Daten zu löschen, wenn

- › wir dazu rechtlich verpflichtet sind;
- › dies für die Erfüllung eines Vertrags mit Ihnen erforderlich ist.

Sie können sich auch gegen den Erhalt personalisierter Werbemittelungen von uns aussprechen. Wenn Sie Kunde der ING werden, können wir Sie fragen, ob Sie personalisierte Angebote erhalten möchten. Sollten Sie Ihre Meinung später ändern, können Sie diese Nachrichten abbestellen. Sie können z. B. den Link „**Nachrichten abbestellen**“ am Ende von Werbe-E-Mails verwenden oder eine entsprechende Einstellung auf unserer Website oder in der mobilen App der ING vornehmen.

Auch wenn Sie sich gegen den Erhalt personalisierter Angebote entscheiden, weisen wir Sie auf ungewöhnliche Aktivitäten auf Ihrem Konto hin, wie beispielsweise:

- › wenn Ihre Bankomatkarte oder Kreditkarte blockiert wird;
- › wenn eine Transaktion von einem ungewöhnlichen Ort aus angefordert wird.

#### **Ihr Recht auf Widerspruch bei automatisierten Entscheidungen**

Wir verwenden manchmal Systeme, um auf Grundlage Ihrer personenbezogenen Daten automatisierte Entscheidungen zu treffen, wenn dies zur Erfüllung eines Vertrags mit Ihnen erforderlich ist oder Sie uns Ihre Zustimmung dazu erteilt haben. Wir dürfen einige Ihrer Daten automatisch verarbeiten, um bestimmte persönliche Aspekte zu bewerten (Profiling), um einen Vertrag mit Ihnen abzuschließen oder diesen auszuführen, z. B. in den folgenden Fällen:

- › Datenbewertungen (einschließlich Daten über Zahlungstransaktionen) werden im Rahmen der Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug ausgeführt. Dabei kann festgestellt werden, dass ein Konto auf eine für Sie untypische Weise genutzt wird. Diese Maßnahmen können auch zu Ihrem Schutz dienen.

Die Kreditprüfung (Scoring) und die Bewertung des Kreditverhaltens und einer hohen Kreditaufnahme können als Teil der Beurteilung Ihrer Kreditwürdigkeit verwendet werden. Dabei erfolgt eine Einschätzung, ob der Kunde derzeit und künftig seinen Zahlungsverpflichtungen aus einem Vertrag nachkommt. Dies ermöglicht es uns, verantwortungsbewusste Kreditentscheidungen zu treffen, die fair und fundiert sind. Das Scoring beruht auf einem mathematisch-statistisch anerkannten Verfahren. Die berechneten Werte unterstützen uns einerseits bei der Entscheidung, wenn jemand ein Produkt erwerben möchte. Außerdem gehen sie in das laufende Risikomanagement mit ein. Über Direktwerbung möchten wir Ihnen Angebote unterbreiten, die auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Sie sind berechtigt, solchen automatisierten Entscheidungen zu widersprechen (z. B. der Entscheidung, ein Darlehen zu gewähren) und zu verlangen, dass stattdessen eine echte Person die Entscheidung trifft.

#### **Ihr Recht auf Einschränkung der Verarbeitung**

Sie sind berechtigt, uns um die Einschränkung der Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten zu bitten, falls

- › Sie glauben, dass die personenbezogenen Daten unrichtig sind;
- › wir die Daten rechtswidrig verarbeiten;
- › wir die Daten nicht mehr benötigen, aber Sie möchten, dass wir sie zur Verwendung bei einem Rechtsstreit aufbewahren;
- › Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns für unsere rechtmäßigen Interessen widersprochen haben.

#### **Ihr Recht auf Datenübertragbarkeit**

Sie haben das Recht, eine Kopie der Sie betreffenden Daten in einem strukturierten und allgemein gebräuchlichen Format zu erhalten und diese Daten an andere Organisationen weiterzuleiten. Sie haben auch das Recht, uns aufzufordern, Ihre personenbezogenen Daten direkt an andere von Ihnen genannte Organisationen weiterzuleiten. Wir übermitteln Ihre personenbezogenen Daten, soweit technisch möglich und nach einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften zulässig.

#### **Ihr Recht auf Löschung**

Die ING ist gesetzlich verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten zu speichern. Sie können uns auffordern, Ihre personenbezogenen Daten im Internet zu löschen und das Recht auf Vergessenwerden auszuüben, wenn

- › wir die Daten nicht mehr zu ihrem ursprünglichen Zweck benötigen;
- › Sie Ihre Einwilligung zu deren Verarbeitung zurückziehen;
- › Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns für unsere rechtmäßigen Interessen oder für personalisierte Werbemittelungen widersprechen;
- › die ING Ihre personenbezogenen Daten rechtswidrig verarbeitet;
- › ein nationales Gesetz vorschreibt, dass die ING Ihre personenbezogenen Daten löschen muss.

#### **Ihr Beschwerderecht**

Wenn Sie von jeglichen oder allen Ihren Datenschutzrechten Gebrauch gemacht haben und dennoch meinen, dass wir Ihre Bedenken hinsichtlich der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten nicht adäquat berücksichtigt haben, können Sie mittels einer E-Mail an den Datenschutzbeauftragten der ING Beschwerde einreichen. Sie können Ihre Beschwerde auch bei der österreichischen Datenschutzbehörde in der **Barichgasse 40-42, 1030 Wien, [dsb@dsb.gv.at](mailto:dsb@dsb.gv.at)** vorbringen. Das Verfahren zum Einreichen einer Beschwerde können Sie der Website der Behörde entnehmen (<https://www.dsb.gv.at>).

#### **Ausübung Ihrer Rechte**

Wenn Sie Ihre Rechte ausüben wollen oder andere Fragen dazu haben, wie wir Ihre personenbezogenen Daten nutzen, können Sie sich über das Antragsformular auf unserer Website, telefonisch über die Hotline-Nummer 01 90202 (Ausland +43 1 90202) oder mittels einer E-Mail an: [info@ing.at](mailto:info@ing.at) an uns wenden.

Sie können auch unseren Datenschutzbeauftragten in der Praterstraße 31, 1020 Wien, [datenschutz@ing.at](mailto:datenschutz@ing.at) kontaktieren. Je spezifischer Ihr Antrag bei der Ausübung Ihrer Rechte ist, umso besser können wir auf Ihre Frage eingehen. Eventuell bitten wir Sie um eine Ausweiskopie oder weitere Angaben, um Ihre Identität feststellen zu können. Es kann vorkommen, dass wir Ihren Antrag ablehnen. Falls gesetzlich zulässig, informieren wir Sie über den Grund dafür. Falls gesetzlich zulässig, können wir für die Bearbeitung Ihres Antrags eine angemessene Gebühr verlangen. Wir streben danach, sämtliche Anträge zeitnah zu bearbeiten.

#### **6 Ihre Pflicht zur Bereitstellung von Daten**

In einigen Fällen sind wir gesetzlich verpflichtet, personenbezogene Daten zu erheben; unter Umständen benötigen wir Ihre personenbezogenen Daten, bevor wir bestimmte Dienstleistungen erbringen und Produkte liefern können. Wir verpflichten uns, nur jene personenbezogenen Daten anzufordern, die wir für den betreffenden Zweck unbedingt benötigen. Sollten Sie die erforderlichen personenbezogenen Daten nicht bereitstellen, kann dies zu Verzögerungen bei der Lieferung bestimmter Produkte und Dienstleistungen führen.

## 7 Wie wir Ihre personenbezogenen Daten schützen

Wir ergreifen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen (Richtlinien und Verfahren, IT-Sicherheit usw.), um die Vertraulichkeit und Integrität Ihrer personenbezogenen Daten und ihrer Verarbeitung zu gewährleisten. Wir wenden unternehmensweit einen internen Rahmen an Richtlinien und Mindeststandards an, um Ihre personenbezogenen Daten zu schützen. Diese Richtlinien und Standards werden regelmäßig aktualisiert, um sie an die aktuellen Rechtsvorschriften und Marktentwicklungen anzupassen.


Zudem unterliegen die Mitarbeiter der ING der Schweigepflicht und dürfen Ihre personenbezogenen Daten nicht rechtswidrig oder unnötig offenlegen. Wenn Sie vermuten, dass Ihre personenbezogenen Daten in falsche Hände geraten sind, sollten Sie sich immer an die ING wenden, um uns beim dauerhaften Schutz Ihrer personenbezogenen Daten zu unterstützen.


## 8 Änderungen dieser Datenschutzerklärung


Wir können diese Datenschutzerklärung ändern, um Gesetzesänderungen zu entsprechen und/oder um zu berücksichtigen, wie unser Unternehmen personenbezogene Daten verarbeitet. Wir ändern dann das Überarbeitungsdatum am Ende dieser Seite entsprechend. Wir empfehlen jedoch, diese Erklärung regelmäßig zu überprüfen, um stets darüber informiert zu sein, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten und schützen.

Diese Version wurde am 3. Dezember 2019 erstellt.

### Wir sind gerne für Sie da.

 [ing.at](https://www.ing.at)  
01 90202

 ING, Praterstraße 31, 1020 Wien

 ING am Schwedenplatz  
Rotenturmstraße 29, 1010 Wien  
Mo. bis Fr., 9 bis 19 Uhr