



## INFORMATIVA

(ai sensi del “Codice in materia di protezione dei dati personali”, D.Lgs. n. 196/2003)

### I. Premessa

Ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali, ING Direct N.V. (“Banca”), in qualità di “Titolare” del trattamento, è tenuta a fornirLe informazioni in merito all’utilizzo dei Suoi dati personali.

### 2. Fonte dei dati personali

I dati personali in possesso della Banca sono forniti, anche attraverso le tecniche di comunicazione a distanza di cui la stessa si avvale (quali il sito internet ed il call center), direttamente dal soggetto cui i dati personali si riferiscono (“Interessato”). I dati personali possono inoltre essere acquisiti dalla Banca nell’esercizio della propria attività o da soggetti terzi per fini di informazione commerciale, ricerche di mercato, offerte dirette di prodotti o servizi. In quest’ultimo caso, la Banca avrà cura di rendere agli Interessati le informazioni di cui in premessa all’atto della registrazione dei dati che li riguardano o, comunque, non oltre la prima eventuale comunicazione.

### 3. Finalità del trattamento

I dati personali sono trattati nell’ambito della normale attività della Banca per le seguenti finalità:

- a) esecuzione di obblighi derivanti da contratti stipulati con la Banca e/o adempimento, prima della conclusione del contratto, di specifiche richieste dell’Interessato (es.: attività di istruttoria della richiesta di finanziamento. I documenti acquisiti per tali finalità verranno conservati anche in caso di mancata erogazione del finanziamento).
- b) adempimento di obblighi previsti dalla legge, da regolamenti o dalla normativa comunitaria (es.: obblighi di adeguata verifica della clientela e comunicazioni di informazioni dell’Interessato in conformità a quanto previsto dalle disposizioni in materia di prevenzione del riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, obblighi derivanti dalle disposizioni in materia di accertamento e repressione di violazioni tributarie, legge usura, Centrali Rischi etc.);
- c) altre attività funzionali alla Banca, effettuate mediante lettera, telefono, SMS, materiale pubblicitario, sistemi automatizzati di comunicazione, newsletter etc., in relazione alle quali l’Interessato ha facoltà di manifestare o meno il proprio consenso. In particolare la Banca potrà svolgere attività di:
  - ricerche di mercato volte a rilevare il grado di soddisfazione dell’Interessato sulla qualità dei servizi resi e sull’attività svolta dalla Banca e dalle altre società del gruppo di cui è parte ING Direct N.V., eseguite direttamente oppure tramite società specializzate;
  - informazione commerciale, offerta di prodotti/servizi della Banca e delle altre società del gruppo di cui è parte ING Direct N.V., invio di proprie newsletter di cultura economica e finanziaria, eseguite direttamente oppure tramite società specializzate;
  - informazione commerciale ed offerte di prodotti/servizi di società terze effettuata direttamente dalla Banca.

In merito alle finalità sub a) e b), La informiamo che il trattamento dei Suoi dati personali da parte della Banca, ivi inclusa la comunicazione dei dati medesimi ai soggetti di cui al successivo paragrafo 6, non necessita del Suo consenso in quanto trattamento necessario per l’esecuzione di obblighi derivanti dal contratto stesso e/o per l’esecuzione di prestazioni da Lei richieste nonchè per ottemperare ad obblighi di legge. Per quanto concerne invece la finalità sub c), ciascun Interessato ha diritto di rifiutare alla Banca, in qualsiasi momento, il proprio consenso al trattamento e/o alla comunicazione ai soggetti di cui al successivo paragrafo 6, senza che questo comporti conseguenze pregiudizievoli nel rapporto contrattuale.

La informiamo, inoltre, che per dare corso ad operazioni finanziarie internazionali (ad esempio un bonifico transfrontaliero) e ad alcune specifiche operazioni in ambito nazionale richieste dalla clientela, la Banca ha necessità di utilizzare un servizio di messaggistica internazionale. Il servizio è gestito dalla “Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication” (SWIFT) avente sede legale in Belgio (vedere <http://www.swift.com> per l’informativa sulla protezione dati). La Banca

comunica a SWIFT (titolare del sistema SWIFTNet Fin) dati riferiti a chi effettua le transazioni (quali, ad esempio, i nomi dell'ordinante, del beneficiario e delle rispettive banche, le coordinate bancarie e la somma) e necessari per eseguirle. Allo stato, le banche non potrebbero effettuare le suddette operazioni richieste dalla clientela senza utilizzare questa rete interbancaria e senza comunicare ad essa i dati sopra indicati. A tale riguardo La informiamo inoltre che:

- a. tutti i dati della clientela utilizzati per eseguire (tutte) le predette transazioni finanziarie attualmente vengono – per motivi di sicurezza operativa – duplicati, trasmessi e conservati temporaneamente in copia da SWIFT in un server della società sito negli Stati Uniti d'America;
- b. i dati memorizzati in tale server sono utilizzabili negli USA in conformità alla locale normativa. Competenti autorità statunitensi (in particolare, il Dipartimento del Tesoro) possono accedervi sulla base di provvedimenti ritenuti adottabili in base alla normativa USA in materia di contrasto del terrorismo. Il tema è ampiamente dibattuto in Europa presso varie istituzioni in relazione a quanto prevede la normativa europea in tema di protezione dei dati.

#### 4. Modalità di trattamento dei dati

In relazione alle finalità descritte nel precedente paragrafo, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi (con particolare riguardo al caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza).

#### 5. Categorie di dati oggetto di trattamento

Limitatamente a quanto necessario per l'esecuzione di obblighi derivanti dal contratto stesso e/o per l'esecuzione di prestazioni da Lei richieste inerenti l'erogazione di mutui, la Banca, per poter dar corso alle operazioni da Lei richieste, può avere la necessità di trattare alcuni Suoi dati personali che la legge definisce come "sensibili" (es.: dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, le opinioni politiche, i dati idonei a rilevare lo stato di salute, la vita sessuale etc.). Per tale tipologia di dati la legge richiede infatti il consenso scritto dell'Interessato. La Banca La informa che tale consenso risulta necessario ai fini dell'instaurazione del rapporto con la stessa in quanto in assenza del Suo consenso, ING Direct N.V. non potrebbe dar seguito alle operazioni da Lei richieste che comportassero la conoscenza di dati sensibili. I dati di natura "sensibile", eventualmente acquisiti, saranno trattati in modo da assicurare la sicurezza e la riservatezza che la legge impone per questa tipologia di informazioni. Inoltre, il trattamento effettuato dalla Banca è riferito a dati personali relativi a clienti e potenziali clienti quali il nome, l'indirizzo, i dati di identificazione personale, il codice fiscale, gli estremi identificativi di altri rapporti bancari (IBAN), la situazione finanziaria, la solvibilità economica, etc.

#### 6. Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

Per il perseguimento delle finalità descritte al paragrafo 3 la Banca necessita di comunicare, in Italia e all'estero, i Suoi dati personali a soggetti terzi, appartenenti alle seguenti categorie:

- soggetti che svolgono servizi bancari, finanziari ed assicurativi;
- Anagrafe Tributaria, Autorità Giudiziaria e forze di polizia;
- autorità e organi di vigilanza e controllo ed in generale soggetti, pubblici o privati, con funzioni di rilievo pubblicistico (es.: UIF, Banca d'Italia);
- soggetti privati che gestiscono i sistemi informativi in tema di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti (CRIF S.p.A., Experian Information Services S.p.A., CTC - Consorzio per la Tutela del Credito). Per maggiori informazioni si rinvia all'Informativa ai sensi del "Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti" di seguito riportata.
- altre società del gruppo di cui è parte ING Direct N.V., o società controllanti, controllate o collegate;
- soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dati necessari per l'esecuzione delle disposizioni ricevute dalla clientela;

- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo della Banca e delle reti di telecomunicazioni (ivi compresa la posta elettronica);
- soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni con l'Interessato;
- soggetti che svolgono attività di archiviazione della documentazione e data entry;
- soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (es.: call center, help desk, etc.);
- società di gestione di sistemi nazionali e internazionali per il controllo delle frodi ai danni delle banche e degli intermediari finanziari;
- studi o società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza;
- soggetti che effettuano ricerche di mercato volte a rilevare il grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi e sull'attività svolta dalla Banca;
- società di recupero crediti;
- soggetti che svolgono attività di promozione e offerta di prodotti/servizi della Banca e delle altre società del gruppo di cui è parte ING Direct N.V.;
- società che gestiscono per conto della Banca operazioni o concorsi a premi;
- soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere dalla Banca anche nell'interesse della clientela;
- soggetti che effettuano il servizio di "Corporate Banking Interbancario";
- Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano in totale autonomia come distinti titolari del trattamento o in qualità di Responsabile o Incaricato all'uopo nominato dalla Banca, il cui elenco costantemente aggiornato è disponibile presso la Banca stessa.

I Suoi dati personali potranno inoltre essere conosciuti dai dipendenti della Banca i quali sono stati appositamente nominati Responsabili o Incaricati del trattamento. I Suoi dati personali potranno, altresì, circolare tra le agenzie o filiali della Banca. I dati trattati dalla Banca non sono oggetto di diffusione.

## 7. Diritti dell'Interessato

La informiamo, infine, che la normativa in materia di protezione dei dati personali conferisce agli Interessati la possibilità di esercitare specifici diritti. In particolare, l'Interessato può ottenere:

- a) conferma dell'esistenza o meno di dati che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- b) informazioni circa l'origine dei dati personali, le finalità e le modalità del trattamento nonché la logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- c) indicazione degli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile, nonché dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza;
- d) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettificazione o, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati.

L'Interessato può altresì opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta. Può inoltre opporsi al trattamento di dati personali ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

## 8. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è ING Direct N.V, con sede in Milano, Via Arbe n. 49, cap 20125, iscritta all'Albo delle banche al n. 5474.



La Banca ha nominato quale Responsabile preposto per il riscontro all'Interessato, in caso di esercizio dei diritti di cui al paragrafo 7, il Dirigente pro-tempore Referente alla Direzione Generale per l'area Operational Excellence domiciliato per le proprie funzioni presso la sede di ING Direct N.V..

Le richieste di cui al precedente paragrafo 7 possono essere presentate a detto Responsabile per iscritto o mediante messaggio di posta elettronica inviata alla casella [privacy@ingdirect.it](mailto:privacy@ingdirect.it).

Le richieste di cui al precedente paragrafo 7, lett. a), b) e c) possono essere formulate anche oralmente.

L'elenco costantemente aggiornato dei Responsabili del trattamento è disponibile presso la sede della Banca nonché sul sito internet [www.ingdirect.it](http://www.ingdirect.it).

## INFORMATIVA

**Ai sensi del “Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti” (G.U. n. 300 del 23 dicembre 2004)**

Per concederLe il finanziamento richiesto, utilizziamo alcuni dati che La riguardano. Si tratta di informazioni che Lei stesso ci fornisce o che otteniamo consultando alcune banche dati. Senza questi dati, che ci servono per valutare la Sua affidabilità, potrebbe non esserLe concesso il finanziamento.

Queste informazioni saranno conservate presso Ing Direct N.V. (di seguito “Banca”); alcune saranno comunicate a grandi banche dati istituite per valutare il rischio creditizio, gestite da privati e consultabili da molti soggetti. Ciò significa che altre banche o finanziarie a cui Lei richiederà un altro prestito, un finanziamento, una carta di credito, ecc., anche per acquistare a rate un bene di consumo, potranno sapere se Lei ha presentato a noi una recente richiesta di finanziamento, se ha in corso altri prestiti o finanziamenti e se paga regolarmente le rate.

Qualora Lei sia puntuale nei pagamenti, la conservazione di queste informazioni da parte delle banche dati richiede il Suo consenso. In caso di pagamenti con ritardo o di omessi pagamenti, oppure nel caso in cui il finanziamento riguardi la Sua attività imprenditoriale o professionale, tale consenso non è necessario.

Lei ha diritto di conoscere i Suoi dati e di esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (rettifica, aggiornamento, cancellazione, ecc.). Per ogni richiesta riguardante i Suoi dati, utilizzi nel Suo interesse il fac-simile presente sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it) inoltrandolo alla nostra Banca:

ING Direct N.V., con sede in Milano, Via Arbe 49, cap. 20125, tel. 02-552261, fax 02-55226002, casella di posta elettronica [privacy@ingdirect.it](mailto:privacy@ingdirect.it)

e/o alle società sotto indicate, cui comunicheremo i Suoi dati:

1 - CRIF S.p.A.

2- Experian Information Services S.p.A.

3- CTC - Consorzio per la Tutela del Credito

Troverà qui sotto i loro recapiti ed altre spiegazioni.

---

Conserviamo i Suoi dati presso la nostra Banca per tutto ciò che è necessario per gestire il finanziamento e adempiere ad obblighi di legge. Al fine di meglio valutare il rischio creditizio, ne comunichiamo alcuni (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipologia del contratto, importo del credito, modalità di rimborso) ai sistemi di informazioni creditizie, i quali sono regolati dal relativo Codice di deontologia e di buona condotta (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale del 23 dicembre 2004, n. 300; disponibile al sito web [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)). I dati sono resi accessibili anche ai diversi operatori bancari e finanziari partecipanti di cui indichiamo di seguito le categorie. I dati che La riguardano sono aggiornati periodicamente con informazioni acquisite nel corso del rapporto (andamento dei pagamenti, esposizione debitoria residuale, stato del rapporto). Nell’ambito dei sistemi di informazioni creditizie, i Suoi dati saranno trattati secondo modalità di organizzazione, raffronto ed elaborazione strettamente indispensabili per perseguire le finalità sopra descritte, ed in particolare estrarre in maniera univoca dal sistema di informazioni creditizie le informazioni a Lei ascritte. Tali elaborazioni verranno effettuate attraverso strumenti informatici, telematici e manuali che garantiscono la sicurezza e la riservatezza degli stessi, anche nel caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza. I Suoi dati sono oggetto di particolari elaborazioni statistiche al fine di attribuirLe un giudizio sintetico o un punteggio sul Suo grado di affidabilità e solvibilità (cd. credit scoring), tenendo conto delle seguenti principali tipologie di fattori: numero e caratteristiche dei rapporti di credito in essere, andamento e storia dei pagamenti dei rapporti in essere ed estinti, eventuale presenza e caratteristiche delle nuove richieste di credito, storia dei rapporti di credito estinti. Alcune informazioni aggiuntive possono esserLe fornite in caso di mancato accoglimento di una richiesta di credito.

I sistemi di informazioni creditizie cui la Banca aderisce sono gestite da:

I - ESTREMI IDENTIFICATIVI: CRIF S.p.A., con sede legale in Bologna, Ufficio Relazioni con il Pubblico: Via Zanardi n. 41, 40131 Bologna. Fax: 051 6458940, Tel: 051 6458900, sito internet: [www.consumatori.crif.com](http://www.consumatori.crif.com) / TIPO DI SISTEMA: positivo e negativo / PARTECIPANTI: Banche, Intermediari Finanziari, soggetti privati che nell’esercizio di un’attività commerciale o professionale concedono dilazioni di pagamento del corrispettivo per la fornitura di beni e servizi / TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI: tempi indicati nel Codice di deontologia, vedere tabella sotto riportata/ USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING: SI / ALTRO: CRIF S.p.A. aderisce ad un circuito internazionale di sistemi di informazioni creditizie operanti in vari paesi europei ed extra-europei e, pertanto, i dati trattati potranno essere comunicati (sussistendo tutti i presupposti di legge) ad altre società, anche estere, che operano – nel rispetto della legislazione del loro paese – come autonomi gestori dei suddetti sistemi di informazioni creditizie e quindi perseguono le medesime finalità di trattamento del sistema gestito da CRIF S.p.A. (elenco sistemi esteri convenzionati disponibili al sito [www.crif.com/](http://www.crif.com/)).

2 - ESTREMI IDENTIFICATIVI: Experian Information Services S.p.A., con sede legale in Roma, Via U. Quintavalle n. 68, 00173; recapiti utili: Servizio Tutela Consumatori (responsabile interno per i riscontri agli interessati), Via U. Quintavalle n. 68, 00173 Roma – Fax: 199101850, Tel: 199183538, sito internet: [www.experian.it](http://www.experian.it) (Area Consumatori) / TIPO DI SISTEMA: positivo e negativo / PARTECIPANTI: Banche, Intermediari Finanziari, nonché altri soggetti privati che nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale concedono dilazioni di pagamento del corrispettivo per la fornitura di beni o servizi (fatta eccezione, comunque, di soggetti che esercitano attività di recupero crediti) / TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI: tempi indicati nel Codice di deontologia, vedere tabella sotto riportata/ USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING: SI / ALTRO: Experian Information Services S.p.A. effettua, altresì, in ogni forma (anche, dunque, mediante l'uso di sistemi automatizzati di credit scoring) e nel rispetto delle disposizioni vigenti, il trattamento di dati provenienti da pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque. I dati oggetto di trattamento da parte di Experian Information Services S.p.A. possono venire a conoscenza di Experian Ltd, con sede in Nottingham (UK) che, nella qualità di responsabile, fornisce servizi di supporto tecnologico funzionale a tale trattamento. L'elenco completo dei Responsabili, nonché ogni ulteriore eventuale dettaglio di carattere informativo, con riferimento al trattamento operato dalla Experian Information Services S.p.A., è disponibile sul sito [www.experian.it](http://www.experian.it)

3 - ESTREMI IDENTIFICATIVI: CTC – Consorzio per la Tutela del Credito, Viale Tunisia n. 50 – 20124 Milano, Tel: 0266710235-29, Fax: 0267479250, [www.ctconline.it](http://www.ctconline.it) / TIPO DI SISTEMA: solo negativo / PARTECIPANTI: Banche, società finanziarie, società di leasing / TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI: tempi indicati nel Codice di deontologia, vedere tabella sotto riportata/ USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING: SI .

Lei ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che La riguardano. Si rivolga direttamente al Dirigente pro-tempore Referente alla Direzione Generale per l'area Savings domiciliato per le proprie funzioni presso la sede di ING Direct N.V., oppure ai gestori dei sistemi di informazioni creditizie, ai recapiti sopra indicati. Allo stesso modo può richiedere la correzione, l'aggiornamento o l'integrazione dei dati inesatti o incompleti, ovvero la cancellazione o il blocco per quelli trattati in violazione di legge, o ancora opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi da evidenziare nella richiesta (art. 7 del "Codice in materia di protezione dei dati personali" art. 8 del "Codice deontologico").

Tempi di conservazione dei dati nei sistemi di informazioni creditizie:

<b>richieste di finanziamento</b>	6 mesi, qualora l'istruttoria lo richieda, o 1 mese in caso di rifiuto della richiesta o rinuncia alla stessa
<b>morosità di due rate o di due mesi poi sanate</b>	12 mesi dalla regolarizzazione
<b>ritardi superiori sanati anche su transazione</b>	24 mesi dalla regolarizzazione
<b>eventi negativi (ossia morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati</b>	36 mesi dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso)
<b>rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi)</b>	36 mesi in presenza di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati. Nei restanti casi, il termine sarà di 36 mesi dalla data di cessazione del rapporto o di scadenza del contratto, ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date.