

# Bireysel Bankacılık Aydınlatma Beyanı

ING Bank A.Ş. (“ING” veya “Bankamız”) olarak kişisel verilerinizin ve özel nitelikli kişisel verilerinizin güvenliği ve gizli tutulması hususunda azami hassasiyet göstermekteyiz. Bu bilinçle, Bankamız olarak müşteri mahremiyetine ve bu doğrultuda müşterilerimize ait her türlü kişisel verinin mümkün olabilen en iyi şekilde ve özenle işlenerek muhafaza edilmesine ve gizli tutulmasına büyük önem atfetmekteyiz. Bu sorumluluğumuzun tam idraki ile 5411 sayılı Bankacılık Kanunu başta olmak üzere bankacılık ile ilgili düzenlemeler ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“Kanun”) uyarınca Veri Sorumlusu sıfatıyla kişisel verilerinizi aşağıda izah edildiği surette ve mevzuat tarafından emredilen sınırlar çerçevesinde işlemekteyiz.

## 1. Kişisel Verilerin İşleme Amaçları

Bankamız hizmetlerinden yararlandığınız müddetçe oluşturularak ve/veya güncellenerek, aşağıda yer alan amaçlar dâhil ve bunlarla sınırlı olmaksızın genel nitelikli ve dahi özel nitelikli kişisel verileriniz (Özel nitelikli kişisel verilerden olup da kimlik belgelerinde yer alan din bilgisi, sağlık verisi ve görsel veri dolaylı olarak kimlik fotokopisi ve/veya ehliyet fotokopisinden gelebilmektedir.) Bankamızın müşterilerine en iyi şekilde hizmet sunabilmesini teminen işlenebilmektedir:

- Kimlik verileriniz, iletişim verileriniz gerekebilecek kişisel verileriniz; biyometrik, görsel/işitsel/fiziksel verileriniz,
- Bankamızdan aldığınız bankacılık ve ilgili sair hizmetler kapsamında gerekebilecek finansal ve malvarlığınıza ilişkin verileriniz,
- Bankamızdan Sigorta Acentesi sıfatıyla sigorta hizmeti satın almanız halinde, sigorta poliçesinin oluşturulabilmesi için sağlık verileriniz. Ayrıca, Bankamızın doğrudan veya dolaylı online hizmetlerini kullanmak niyetiyle çağrı merkezimizi, mobil uygulamalarımızı veya internet sitemizi gezdiğinizde/kullandığınızda, Bankamızın düzenlediği toplantı veya organizasyonlara katıldığınızda kişisel verileriniz işlenebilecektir. Kişisel verileriniz ile özel nitelikli kişisel verileriniz;
- Bankacılık, finans (portföy, faktoring, finansal kiralama vs.), yatırım (menkul değerler vs.) ve sigortaya (bireysel emeklilik sigortası, hayat sigortası vs.) ilişkin ürün ve hizmetlerinin sunulabilmesi ve gelişmeler hakkında bilgilendirmelerin yapılabilmesi ve bu doğrultuda müşteriler ile sözleşme kurulması ve sözleşme şartlarının yerine getirilmesi dahil söz konusu faaliyetler için gerekli işlemlerin yerine getirilmesi,
- Dış ticaret işlemlerinin gerçekleştirilmesi,
- Bankamızın sunduğu ürünler, hizmetler, avantajlar ve elektronik/mobil uygulamaları (Paramara vb.) dahil benzeri konularda mevcut veya potansiyel müşteriler ile iletişim kurulabilmesi,
- Bankamız ve iştiraklerimizin bankacılık, finans, yatırım veya sigorta hizmetlerine ilişkin mevcut veya yeni ürünlerin çapraz satışı için gerekli çalışmaların yerine getirilmesi, tekliflerin iletilmesi, gerekmesi halinde mevcut sözleşme koşullarının değiştirilmesi ve bu kapsamda satış kontrollerinin yapılması,
- Kredi işlemleri ile müşterilerin kredibilitésinin de değerlendirilmesi kapsamında istihbarat, kredi geçmişi, kredibilités ve diğer gerekli verilerin analizi ve süreçlerin tamamlanması, ödemesi geciken kredi alacaklarının takibinin gerçekleştirilmesi,
- Bankamızın anlaşmalı kurumları ve iş ortakları (örn. taşıt satışı yapan firmalar, teknolojik ürünlerin satışı yapan firmalar, çeşitli mal ve hizmet satan internet siteleri/firmalar vs.) tarafından müşterilerimize teklif sunulabilmesi, bilgilendirilmesi ve kredi satış işlemlerinin yapılması,
- İş ortaklarımız ile müştereken sunulan ürün ve/veya hizmetlerin satış ve kredilendirilmesi, mil programı vs. gerçekleştirilmesi kapsamında işlemlerin yapılması,
- Müşteri ve banka güvenliğinin sağlanması, kimlik tespit ve teyidinin yapılması, dolandırıcılığın önlenmesine dair kontrollerin gerçekleştirilmesi, iç sistemlere dair yükümlülükler başta olmak üzere mevzuatın öngördüğü kontrol yükümlülüklerinin yerine getirilmesi ve gerektiğinde ilgili mercilerle paylaşılması
- Kampanya, tanıtım, promosyon vb gibi pazarlama faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi, müşteri memnuniyet şikayetlerinin değerlendirilmesi ve analiz, hedefleme, strateji ve verimlilik çalışmalarının yapılması, sosyal medya, arama motorları vb. farklı kanallarda pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesi, müşterilere genel ve özel nitelikte teklifler, ürünler ve hizmetler sunulması ve bu kapsamda çağrı merkezinin hizmetlerinden faydalanılması, müşteri ile yapılan telefon görüşmelerinin kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi,

- Bankamız bünyesinde yapılan toplantı, organizasyon, kampanya, çekiliş ve duyuruların gerçekleştirilebilmesi,
- Banka iş süreçlerinin yürütülmesi kapsamında anket, modelleme, risk değerlendirme ve risk izleme, segmentasyon ve diğer analitik çalışmaların yapılması ve iyileştirme, kontrol, iç yönetim ve yönetim planlaması, çeşitli raporların ve araştırmaların hazırlanması ve proje/satış vb. performanslarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi,
- Firmalar ile maaş anlaşması yapılması ve ilgili firma çalışanları ile maaş müşterisi olarak sözleşme yapılması,
- Bankamızın hizmet kanallarını ve müşterilerinin varlıklarını hedef alan finansal dolandırıcılık ve kara para aklama gibi suç girişimlerinin ve dolandırılan müşterilerin bilgileri kullanılarak diğer bankalardan sahte işlemler yapılmasının önlenmesi, aranan şüpheli kişiler ile mevcut veya potansiyel müşterilerinin aynı kişiler olup olmadığının teyidi ile şüpheli işlemlerin bildirim,
- Bağış yapan müşterilerin verilerinin bağış yaptığı ilgili vakıf, dernek vb. kuruluşlara bildirilmesi,
- Raporlama ve denetim yapılabilmesi, güvenlik uygulamaları sebebiyle, Bankamız genel müdürlük, bölge müdürlükleri ve şubelerimizin ziyaret edilmesi halinde kamera ile görüntülerinin kaydedilmesi, ziyaretçi giriş çıkışlarının takibine yönelik kimlik verisinin işlenmesi, ziyaret esnasında internetin kullanılması halinde log kayıtlarının tutulması,
- Bankamızın, iştiraklerinin, ana hissedarının ve ana hissedarının iştiraklerinin ve risk grubunun tabi oldukları yurtiçi yurtdışı ve uluslararası mevzuatlara, yasal düzenlemelere, iç-dış kural ve politikalara uyum sağlayabilmesi, konsolide finansal tablo hazırlanması, global risk yönetimi ve denetim uygulamalarının yapılabilmesi dâhil ve bunlarla sınırlı olmaksızın, bankacılık hizmetlerinin yürütülmesi, geliştirilmesi ve müşteri taleplerinin gerçekleştirilebilmesi ve benzeri amaçlarla işlenebilecektir. Ayrıca, Bankamıza ait fiziki arşivler ve bilişim sistemlerine nakledilerek, hem dijital ortamda hem de fiziki ortamda muhafaza altında tutulabilecektir.

## 2. Kişisel Verilerin Aktarılması

Kişisel verileriniz, Kanun ve sair mevzuat kapsamında ve yukarıda sayılan amaçlarla, aktarılmasını gerektiren sebebe bağlı ve bu sebeple sınırlı olmak kaydıyla Kanun ve Bankacılık Kanunu'nda belirtilen şartlar kapsamında aşağıda yer alan kurum ve kuruluşlara aktarlabilmektedir:

İlgili Bakanlıklar dâhil, Hazine Müsteşarlığı, resmi merciler, denetleyici ve düzenleyici kamu kurum ve kuruluşları, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, Türkiye Bankalar Birliği ve Risk Merkezi, Mali Suçları Araştırma Kurulu (MASAK), Sermaye Piyasası Kurumu, Merkezi Kayıt Kuruluşu, Yatırımcı Tazmin Merkezi, Kredi Kayıt Bürosu, Findex, Bankalararası Kart Merkezi, Varlık Yönetim Şirketleri, Emniyet Genel Müdürlüğü ve sair kolluk kuvvetleri, Mahkemeler,

Avukatlar, danışmanlar ve denetimciler dâhil olmak üzere danışmanlık hizmeti aldığımız üçüncü kişiler, Bankacılık mevzuatı kapsamında destek hizmeti alınan firmalar, Yetkili temsilci ve acenteler, yurtiçi ve yurtdışı diğer bankalar, Sigorta şirketleri, Ekspertiz firmaları, Müşteriler tarafından bağış yapılan vakıf ve dernekler, Milli Piyango Teşkilatı, Bankamızın iştirakleri, ana hissedarı, ana hissedarının iştirakleri ve bağlı olduğu risk grubundaki şirketler ve aracılık/acentelik sıfatı ile faaliyetlerini yürüttüğü şirketler, pay satışı kapsamında muhtemel alıcılar, Bankamız tarafından sunulan hizmetlerin ifasını teminen cep telefonu TL yükleme amacıyla telekomünikasyon şirketleri gibi tahsilata aracılık hizmetleri verdiğimiz şirketler ile tahsilata aracılık hizmetleri aldığımız şirketler, arşiv şirketleri, aramaların yapılabilmesi için çağrı merkezi şirketleri, kredi garantilerinin tesisi için ipotek hizmeti sağlayan firmalar, müşterilerin başvurularına uygun olarak banka ve kredi kartı çıkarılması için kart basım firmaları, anket ve araştırma şirketleri, müşterilerle iletişime geçebilmek için sosyal medya firmaları vb. anlaşmalı olduğu hizmet sağlayıcılar ve iş ortakları.

## 3. Kişisel Veri Toplamının Yöntemi ve Hukuki Sebebi

Kişisel verileriniz, her türlü sözlü, yazılı ya da elektronik ortamda, Genel Müdürlük, Şubelerimiz, anlaşmalı firmalar, iş ortaklığı kurulan firmalar, aracılık/acentelik sıfatı ile faaliyetlerini yürüttüğümüz şirketler, internet siteleri üzerinden yapılan başvurular, internet şubelerimiz, ATM'ler, sosyal medya mecraları, çağrı merkezleri, SMS, müşteriler ile yapılan görüşmeler/toplantılar, kimlik paylaşım sistemi, adres paylaşım sistemi, mobil uygulamalar, anlaşmalı mağazalar, üye işyerleri, PTT, Bankalararası Kart Merkezi vb. kanallar ile istihbarat faaliyetleri kapsamında ihtiyaç duyulan diğer kanallar vasıtasıyla yukarıda yer

verilen amaçlar ve hizmetlerin belirlenen yasal çerçevede verilebilmesi ve bu kapsamda Bankamızın sözleşmesel ve yasal yükümlülüklerini tam ve gereği gibi ifa edebilmesi amacı ile toplanır.

#### 4. Kişisel Verilerin Korunmasına Yönelik Haklarınız

İşlenen kişisel verilerinizle ilgili mevzuat uyarınca; kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme, kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme, kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme, yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme, kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme, kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme, kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesine ve/veya kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesine ilişkin işlemlerin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme, işlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme, kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahiptir. Veri sahibi başvuruları kural olarak ücretsiz olarak işleme alınmakla birlikte, Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından ücret tarifesi öngörülmesi durumunda bu tarife üzerinden ücretlendirme yapılabilecektir.

Kanun kapsamında, kişisel verilerinizle ilgili başvurularınızı [İlgili Kişi Başvuru Formu](#)'nu doldurarak Reşitpaşa Mah. Eski Büyükdere Cad. No:8 Sarıyer İstanbul adresine, Veri Yönetim Ofisi dikkatine bizzat başvurabilir veya aynı adrese noter kanalı ve benzeri yollarla gönderebilir ya da ilgili formu elektronik imza kullanarak [ing@hs03.kep.tr](mailto:ing@hs03.kep.tr) kayıtlı elektronik posta adresine iletebilirsiniz.

ING 