

ING BANK A.Ş. Kişisel İşlenmesi Hakkında Aydınlatma Metni

ING Bank A.Ş., 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nda ("**KVKK**" veya "**Kanun**") belirtilen veri koruma yükümlülüklerine tabidir. ING Bank A.Ş., Kanun'a uyum sağlamak için yerel gereklilikler ve ayrıca veri koruma politikaları aracılığıyla veri koruma ilkelerini uygulamaktadır.

İşbu aydınlatma metni, ING Bank A.Ş.'nin ("**ING Türkiye**", "**ING**", "**biz**", "**bizim**" ve "**Banka**") müşteri edinimi/hesap açılışı, 3. Bölümde işlendiği belirtilen kişisel veri işleme süreçlerine ilişkin olup bireysel, gerçek kişi tacir ve kurumsal müşterilerimiz ile bunların yasal temsilcilerine ("**siz**") ait Kişisel Veriler işlendiğinde uygulanmaktadır. ING olarak, kişisel verilerinizin sizler için öneminin farkındayız. Bu Aydınlatma metni hangi kişisel verileri nasıl topladığımızı, kaydettiğimizi, sakladığımızı, kullandığımızı ve işlediğimizi basit ve şeffaf bir şekilde açıklamaktadır. Verilerinizi işlerken, doğru kişilerin doğru verileri doğru amaç için kullanmasını sağlamaya çalışıyoruz.

1. Kişisel Verilerinizin Elde Edildiği Taraflar ve Toplamanın Yöntemi

Kişisel verileriniz **aşağıda** belirtilen taraflardan elde edilmektedir;

- Müşterimiz olduğunuzda, çevrimiçi hizmetlerimize kaydolduğunuzda, bir formu doldurduğunuzda, ING ile bir sözleşme imzaladığınızda, ürün ve hizmetlerimize başvurduğunuzda veya bunları kullandığınızda, hizmet kanallarımızdan biri aracılığıyla bizimle iletişime geçtiğinizde doğrudan sizlerden,
- Çalıştığınız şirketin potansiyel veya mevcut bir ING müşterisi olduğu ve sizin çalıştığınız şirketin temsilcisi veya irtibat kişisi olarak hareket ettiğiniz hallerde işvereniniz aracılığıyla dolaylı olarak,
- Ticaret sicilleri, dernek sicilleri, kredi risk merkezleri, tapu kayıtları gibi kamuya açık kaynaklar, eşler, çevrimiçi veya geleneksel medya, web sitelerimiz ve uygulamalarımız, online kanallarımızda bulunan çerezler ve benzeri teknolojiler, diğer ING iştirakleri veya diğer ödeme kuruluşları ve ödeme sistemi işleticileri, kredi kuruluşları, diğer finansal kurumlar, iş birliği yapılan, destek hizmeti veya dış hizmet alınan üçüncü taraf firmalar, ticari şirketler veya kamu kurumları gibi üçüncü taraflardan elde etmekteyiz.

Kişisel verilerinizi elektronik ve fiziki yöntemlerle otomatik, kısmen otomatik veya otomatik olmayan yöntemlerle elde etmekteyiz:

Kişisel verilerinizin otomatik olan yöntemlerle;

- Çevrimiçi kanallarımız üzerinden (mobil uygulamamız, internet sitemiz, internet şubemiz, müşteri iletişim merkezimiz, IVR vb.) ortamlardan yaptığınız başvurular ve görüşmeler yoluyla,
- Mobil uygulamamız üzerinden gerçekleştirilen uzaktan kimlik tespiti yoluyla,
- Resmi kurum ve kuruluşlar (Kredi Kayıt Bürosu ("**KKB**"), Türkiye Bankalar Birliği Risk Merkezi ("**TBB Risk Merkezi**"), Merkezi Kayıt Kuruluşu ("**MKK**"), Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi ("**SBM**"), Emeklilik Gözetim Merkezi ("**EGM**"), Doğal Afet Sigortalar Kurumu ("**DASK**"), Trafik Sigortası Bilgi Merkezi Kurumu ("**TRAMER**"), (emekli müşterimiz olmanız halinde Sosyal Güvenlik Kurumu ("**SGK**"), noterler vb.) ile resmî kurumların veri tabanları (Kimlik Paylaşım Sistemi ("**KPS**"), Adres Paylaşım Sistemi ("**APS**"), vb.) yoluyla,
- E-devlet üzerinden gerçekleştirdiğiniz başvurular yoluyla,

- Mobil uygulamamız ve internet sitemizde kullanılan çerezler ve sair takip teknolojileriyle,
- Diğer ödeme kuruluşları ve
- Kamuya açık platformlar vasıtasıyla toplanmaktadır.

Kısmen otomatik veya otomatik olmayan yöntemlerle;

- Fiziki hizmet kanallarımızda (genel müdürlük, şubeler, ATM'ler vb.) gerçekleştirilen yüz yüze görüşmeler,
- Vekil, yasal temsilci, veli vb. dolaylı temsilcileriniz aracılığıyla ve
- Başvuru formları, sözleşmeler, telefon görüşmeleri, kurye ve posta yoluyla toplanmaktadır.

Çerez ve benzeri takip teknolojilerine ilişkin daha fazla bilgi için ING internet sitesinde yayımlanan çerez aydınlatma metnini inceleyebilirsiniz.

2. İşlediğimiz Kişisel Veri Kategorileri

Kişisel veriler, kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgiyi ifade etmektedir.

Sizinle ilgili işlediğimiz kişisel veriler aşağıdakilerden oluşmaktadır:

- Kimlik bilgileri: ad-soyad, doğum tarihi ve yeri, T.C. kimlik numarası, yabancı kimlik numarası, pasaport numarası, MKK sicil numarası, anne kızlık soyadı, uyruk ve imza örneği.
- İletişim bilgileri: e-posta adresi, iletişim adresi, telefon numarası.
- Konum bilgisi: İnternet sitesi veya cep telefonları üzerinden elde edilen konum bilgileri ile ödeme yaparken veya belirli ürünlere/hizmetlere erişirken, örneğin bir ATM'den nakit çektiğinizde edinilen konumunuzla ilgili bilgiler.
- Müşteri işlem bilgisi: banka hesap numaranız, hesabınıza veya hesabınızdan yapılan para yatırma, çekme, para transferler ve bunların ne zaman ve nerede gerçekleştiği, kredi kartı hareketleri/işlemleri, işlem tanımlayıcıları ve ilişkili bilgiler.
- Finans bilgisi: Faturalar, kredi notları, maaş bordroları, SGK Tescil ve Hizmet Dökümleri, ödeme davranışları, üzerinize kayıtlı tapu, taşınmaz ve araçlara ilişkin bilgiler, kredi geçmişiniz, kredi kapasiteniz, vergi durumunuz, gelirin ve diğer gelirleriniz ve/veya ING ile sahip olduğunuz finansal ürünler, bir kredi siciline kayıtlı olup olmadığınız, ödeme gecikmeleri ve gelirin hakkında bilgiler, kart numarası, son kullanma tarihi veya kart doğrulama kodu (CVV/CVC) gibi elektronik ödeme aracı verileri.
- Risk yönetim bilgisi: Demografik bilgiler, KKB'den temin edilen Findeks Kredi Notu ile KPS ve APS'den elde edilen veriler.
- Mesleki Deneyim bilgisi: unvan, meslek, çalışma süresi, geçmişte çalışılan kurum bilgileri.
- Sosyo-demografik bilgiler: cinsiyetiniz, eğitiminiz, iş pozisyonunuz ve medeni durumunuz, çocuk sahibi olup olmadığınız.
- Çevrimiçi davranış ile cihazlarınız ve işlem güvenliğinizi hakkında bilgiler: IP adresiniz ve mobil cihazınızın veya bilgisayarınızın cihaz kimliği, internet sitesi ve uygulamada ziyaret ettiğiniz sayfalar, internet sitesi giriş çıkış bilgileri, şifreler.
- Pazarlama bilgileri: Çerezler ve diğer takip teknolojisi logları, promosyona dayalı bilgiler, kart harcama bilgileri, incelediğiniz ürün bilgileri, hizmet kanalı tercihleriniz, müşteri profili bilgileriniz vb.
- Bizimle paylaştığınız ilgi alanlarınız ve ihtiyaçlarınız hakkındaki bilgiler: çağrı merkezimizle iletişime geçtiğinizde ya da platformlarımızı kullandığınızda veya anketleri doldurduğunuzda edindiğimiz bilgiler ile Banka içi analizler doğrultusunda oluşturduğumuz segment ve profil bilgileri.
- Müşteri tanıma bilgisi (Müşteri kimlik tespitine ilişkin bilgiler): 5337 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik uyarınca müşteri kimlik tespit süreci

kapsamında elde edilen müşteri kimlik bilgilerinin doğru ve yeterli olduğunu gösterir bilgiler.

- Görsel-işitsel kayıt bilgileri: ING genel müdürlük ve şubelerinde ve ATM'lerin bulunduğu alanlarda elde edilen kamera kayıtları ve tarafımız ile yapılan telefon veya video görüşmelerine veya konuşmalara dair kayıtlar. Bu kayıtlar, telefon görüşmelerini doğrulamak veya dolandırıcılığı önlemek veya personel eğitimi amacıyla kullanılabilir. Çağrı merkezi kayıtları, Uzaktan Müşteri Edinimi kayıtları ve dijital danışman görüşme kayıtları da bu kapsamdadır.
- Fiziksel mekân güvenliği: ING genel müdürlük ve şubelerinde ve ATM'lerin bulunduğu alanlarda elde edilen kapalı devre kamera kayıtları.
- Sosyal medya hesaplarınız üzerinden ilettiğiniz talep/şikayetlerinize ilişkin bilgiler: Meta (Facebook & Instagram), Twitter (X), LinkedIn ve YouTube gibi sosyal medya üzerinden ING'ye ve/veya ING hakkında herkese açık olarak paylaştığınız talep ve şikayetlerin ile ING tarafından iletilen yanıtlar bu kapsamdadır.

Özel Nitelikli Kişisel Veri Kategorileri

Kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, kılık ve kıyafeti, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik verileri özel nitelikli kişisel veridir.

Sizinle ilgili işlediğimiz özel nitelikli kişisel veriler aşağıdakilerden oluşmaktadır:

- Sağlık bilgileriniz: Engellilik bilgisi dolayısıyla sağlık bilgileriniz,
- Ceza mahkumiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili bilgileriniz: 5941 sayılı Çek Kanunu uyarınca çek hesabı açmak için adli sicil kaydınızın işlenmesi.

Özel nitelikli kişisel verilerinizi aşağıda 3 numaralı başlıkta belirtilen hukuki işleme şartlarına dayalı olarak işlemekteyiz.

Çocuklara Ait Kişisel Veriler (yalnızca bireysel müşterilerimiz için geçerlidir)

Çocuklara ait kişisel verileri yalnızca bir ING ürününe sahip olmaları halinde veya ING'den aldığınız bir ürünle ilgili olarak çocuklarınıza ait kişisel verileri paylaşmanız halinde işlemekteyiz. Mevzuatın gerektirdiği hallerde reşit olmayan çocuğun ve/veya ebeveyninin/vasisinin muvafakati alınmaktadır.

3. İşlenen Kişisel Veri Kategorileri, Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları ve Hukuki Sebebi

Kişisel verilerin işlenmesi, kişisel verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hâle getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlemi ifade etmektedir.

Bankamız müşterisi olmanız ve bankamız ürün ve hizmetlerini kullanmanız kapsamında kişisel verileriniz aşağıda yer verilen amaçlarla ve ifade edilen kanuni veri işleme şartlarına ("**hukuki sebep**") dayalı olarak işlenmektedir:

Kişisel Veri Kategorileri	Kişisel Veri İşleme Amacı	Hukuki Sebep
Potansiyel müşterimiz olmanız halinde;		
Kimlik İletişim Müşteri tanıma Finans	- Bankamız tarafından sağlanan ürün ve hizmetlere ilişkin başvuru taleplerinizin karşılanması - Bankamıza ait ürün ve hizmetlerin satış süreçlerinin planlanması ile icrası	- Sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması
Müşteri edinim süreçlerini başlatmanız veya müşterimiz olmanız halinde;		
Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans Sosyo-demografik Mesleki deneyim Müşteri tanıma Görsel-işitsel kayıt	- Hesap açılış ve Bankamız ürün ve hizmetlerine ilişkin başvurularınızın alınması, değerlendirilmesi ve tarafınıza sunulması - Sözleşme süreçlerinin kurgulanması ve icrası (Sözleşmesel değişikliklerin tarafınıza bildirilmesi dahil) - Talimatlarınızın yerine getirilmesi	- Sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması - Veri sorumlusu olarak Banka'nın hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması
Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans Risk yönetimi Mesleki deneyim Sosyo-demografik	- Banka kartı, kredi kartı veya Turuncu Ekstra Kart ("Kart") başvuru taleplerinizin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması - Kartın tarafınıza iletilmesi - Karta ilişkin ürün ve hizmetlerin tarafınıza sunulması - Kredi kartı ve Turuncu Ekstra kartlarına ilişkin limit artış taleplerinin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması - Kart aktivasyon, yenileme ve iptal süreçlerinin gerçekleştirilmesi	- Sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması - Veri sorumlusu olarak Banka'nın hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması
Kimlik İletişim Müşteri işlem Finans Sosyo-demografik Mesleki deneyim Görsel ve işitsel kayıt	- Sigorta poliçesi başvurularınızın alınması, - Acente sıfatı ile sunabileceğimiz hayat, elementer ve bireysel emeklilik ürün ve hizmetlerine ilişkin satış ve satış sonrası işlemlerinin gerçekleştirilmesi, - Sigorta poliçesi kapsamındaki tazminat taleplerinin sigorta şirketlerine iletilmesine aracılık edilmesi,	- Sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması - Veri sorumlusu olarak Banka'nın hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması - Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işleminin zorunlu olması
Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans Mesleki deneyim Müşteri tanıma Bizimle paylaştığınız ilgi alanlarınız ve ihtiyaçlarınız hakkındaki bilgiler	- Emir iletimine aracılık faaliyetleri ile sermaye piyasası ürünlerine yönelik süreçlerin gerçekleştirilmesi	- Sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması - Veri sorumlusu olarak Banka'nın hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması

Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans Risk Yönetimi Sosyo-demografik Mesleki deneyim (Taşıt kredilerinde yukarıdaki veri kategorilerine ek olarak aracın şasi numarası, taşıtın marka ve plaka bilgisi talep edilmektedir. Konut kredilerinde yukarıdaki veri kategorilerine ek olarak ekspertiz raporu, müşteriye ve varsa eşe ve 18 yaş altındaki çocuklarına ait kayıtlı tapu bilgisi, kayıtlı tapu bilgisi (Webtapu, E-devlet vb.), talep edilmektedir.)	- Kredi başvuru talebinizin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması, ön onaylı kredi için gerekli yasal izinlerinizin olması durumunda ön onaylı kredi limiti oluşturulması ve sonuçlandırılması - Başvurunuzun olumlu değerlendirilmesi halinde tarafınıza tahsis edilen kredinin kullanılmasına ilişkin süreçlerin yürütülmesi	- Sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması - Kanunlarda açıkça öngörülmesi - Veri sorumlusu olarak Banka'nın hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması - Açık rızanızın varlığı halinde
Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans Sosyo-demografik Mesleki deneyim Müşteri tanıma Görsel-işitsel kayıt Risk Yönetimi	- Kimlik tespiti ve doğrulama süreçlerinin gerçekleştirilmesi - Müşteri bilgilerinin doğruluğunun teyit edilmesi ve güncelliğinin sağlanması	- Kanunlarda açıkça öngörülmesi - Veri sorumlusu olarak Banka'nın hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması - Sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması
Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans Sosyo-demografik Mesleki deneyim Müşteri tanıma Görsel-işitsel kayıt Risk Yönetimi	- Faaliyetlerin mevzuata uygun yürütülmesi (<i>Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanının Önlenmesi dahil olmak üzere tabi olduğumuz mevzuat kapsamında yerine getirilmesi gereken kontrollerin gerçekleştirilmesi, değerlendirme, derecelendirme ve bağımsız denetim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi dahil ve bunlarla sınırlı olmamak üzere</i>) - Resmi kurum taleplerinin yerine getirilmesi - Yetkili kuruluşlara mevzuattan kaynaklı bilgi verilmesi - Mevzuatta öngörülen saklama yükümlülüklerine uygunluğun sağlanması	- Kanunlarda açıkça öngörülmesi - Veri sorumlusu olarak Banka'nın hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması

Kimlik İletişim Müşteri İşlem Müşteri tanıma Mesleki deneyim Risk yönetimi FinansGörsel-işitsel kayıt	- Kredi risk değerlendirilmesi kapsamında risk yönetimi ve analizi faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi - Risk yönetimi ve analizi faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi - Bilgi sistemleri ve güvenliği süreçlerinin yürütülmesi - İç ve dış denetim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi - Bütçe ve finansal raporlama süreçlerinin yürütülmesi - Yürütülen süreç kapsamında tabi olunan mevzuattan doğan saklama ve arşiv faaliyetlerinin icrası	- Kanunlarda açıkça öngörülmesi - Veri sorumlusu olarak Banka'nın hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması
Kimlik İletişim Müşteri İşlem Görsel-işitsel kayıt Finans Mesleki deneyim Risk Yönetimi	- Hukuk işlerinin takibi ve yürütülmesi - Talep ve şikâyet yönetimi - Bankamız alacaklarının tahsili kapsamında idari ve kanuni takip işlemlerinin gerçekleştirilmesi	- Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması halinde - Temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla meşru menfaatimiz için verileriniz işlenmesi zorunlu olması
Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans Sosyo-demografik Çevrimiçi davranış ile cihazlarınız ve işlem güvenliğinizi hakkında bilgiler İlgi alanlarınız ve ihtiyaçlarınız Görsel-işitsel kayıt Sosyal medya üzerinden ilettiğiniz talep/şikâyetlerinize ilişkin bilgiler Konum Risk Yönetimi	- Finans ve muhasebe işlerinin takibi - Bankamız tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi - İş süreçlerinin yürütülmesi ve bu kapsamda raporlama faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi - Bankamız ürün ve hizmetlerinin sunulmasına ilişkin stratejilerin belirlenmesi <i>(Bunun için toplulaştırılmış veriler kullanılmaktadır. Bu süreç farklı segmentlerdeki pazar konumumuzu analiz etmeyi; maliyet ve zarar analizi yapmayı; çağrı merkezi hizmetlerimizi iyileştirmek için çağrı merkezlerimizdeki personelimizi eğitmeyi; dava ve şikâyet yönetimini yürütmeyi içermektedir)</i> - Müşteri memnuniyetinin artırılmasına ilişkin çalışmaların yürütülmesi - Bankamız tarafından sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin sorunların araştırılması ve giderilmesi - Sunulacak ürün ve hizmetlere ilişkin segmentasyon çalışmalarının yürütülmesi - Analiz faaliyetleri sonucu elde edilen veriler doğrultusunda gerçekleştirilen segmentasyon çalışması kapsamında tarafınıza uygun ürünlerin tanıtılması - Bankamız iş süreçlerinin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi - Bankamızda sahip olduğunuz Kart'a bağlı puan, indirim ve taksit kampanyalarının sunulması - Bankamızda sahip olduğunuz kredi ürünleri ile doğrudan bağlantılı tekliflerin sunulması	- Veri sorumlusu olarak Banka'nın hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması - Temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla meşru menfaatimiz için verileriniz işlenmesi zorunlu olması

Kimlik İletişim Müşteri İşlem Mesleki deneyim Risk yönetimi Finans Çevrimiçi davranış ile cihazlarınız ve işlem güvenliğiniz hakkında bilgiler Görsel ve işitsel kayıt bilgisi	- Müşteri ilişkilerinin yönetimi - Sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin bilgilendirmelerin yapılması	- Sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması - Veri sorumlusu olarak Banka'nın hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması - Temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla meşru menfaatimiz için verilerinizin işlenmesi zorunlu olması - Kanunlarda açıkça öngörülmesi
Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans Risk Yönetimi Sosyo-demografik Çevrimiçi davranış ile cihazlarınız ve işlem güvenliğiniz hakkında bilgiler İlgi alanlarınız ve ihtiyaçlarınız	- Bankamız ürün ve hizmetlerinin pazarlama süreçlerinin gerçekleştirilmesi, profillemeye ve analiz faaliyetleri dahil olmak üzere sunulan ürün ve hizmetlerin beğeni, kullanım alışkanlıkları ve ihtiyaçlarınıza göre özelleştirilerek önerilmesi ve tanıtılması (Bu kapsamda sosyodemografik ve finansal durumunuzu dikkate alabilir; çeşitli iletişim kanallarımızdaki alışkanlıklarınızı ve tercihlerinizi, web sitemizi veya diğer çevrimiçi ortamları ziyaretlerinizi vb. analiz edebilir; bizden daha önce satın aldığınız ürün ve hizmetleri analiz edebiliriz.) - Bankamız ile paylaştığınız iletişim bilgilerinize reklam, promosyon, kampanya ve benzeri ticari elektronik ileti gönderilmesi	- Açık rızanızın varlığı halinde
Kimlik, İletişim Müşteri İşlem Finans Risk Yönetimi Pazarlama Sosyo-demografik İlgi alanlarınız ve ihtiyaçlarınız	- Bankacılık ürün ve hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik ürün, hizmet ve modellerin tasarlanması - Anketler ve istatistiksel çalışmalar dahil olmak üzere çalışmaların yürütülmesi	- Açık rızanızın varlığı halinde
Özel Nitelikli Kişisel Veriler:		
Sağlık verisi	- Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik'e uygun olarak müşteri olma talebinizin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması kapsamında gerekli süreçlerin yürütülmesi amacıyla engellilik bilgileriniz dolayısıyla sağlık verilerinizin işlenmesi	- Kanunlarda açıkça öngörülmesi
Ceza mahkumiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili veriler	- 5941 sayılı Çek Kanunu uyarınca çek hesabı açmak için adli sicil kaydınızın işlenmesi	- Kanunlarda açıkça öngörülmesi - Veri sorumlusu olarak Banka'nın hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması

ÖNEMLİ NOT: Sigorta sözleşmeniz ile ilgili olarak risk/prim hesaplaması, sigorta tazminatının ödenmesi gibi sigortacılık işlemleri kapsamında gerçekleştirilen veri işleme faaliyetleri açısından veri sorumlusu taraf ana sigorta şirketleridir. Bu kapsamda gerçekleştirilen veri işleme faaliyetleri hakkında bilgi edinmek için ana sigorta şirketlerine ait aydınlatma metinlerine bakınız.

4. Kişisel Verilerin Kimlere ve Hangi Amaçlar ile Aktarılabileceği

Kişisel verileriniz aşağıda yer verilen amaçlar ve hukuki sebeplere dayalı olarak aktarılmaktadır:

Aktarılan Veri Kategorileri	Aktarılan Kuruluşlar	Aktarımın Hukuki Sebebi ve Amacı
Kimlik İletişim Görsel-işitsel kayıt Müşteri İşlem Finans Sosyo-demografik Mesleki deneyim Müşteri tanıma Risk yönetimi	Kanunen yetkili kamu kurumları ve kanunen yetkili özel kuruluşlar ile yargı mercileri - Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), Sermaye Piyasası Kurulu (SPK), Yatırımcı Tazmin Merkezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB), Bankalararası Kart Merkezi (BKM), Hazine ve Maliye Bakanlığı ve başta Mali Suçları Araştırma Kurulu (MASAK) olmak üzere ilgili birimleri, Türkiye Bankalar Birliği Risk Merkezi, Hazine Müsteşarlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, (söz konusu aktarımlar FATCA ve CRS¹ mevzuatlarına uyum doğrultusunda Gelir İdaresi Başkanlığı üzerinden işlem yapılan diğer ülkelerin yetkili kurumlarına yapılan aktarımları da kapsamaktadır), Merkezi Kayıt Kuruluşu (MKK), Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), Kredi Kayıt Bürosu, Ticaret Bakanlığı gibi idare ve kamu otoriteleri, düzenleyici ve denetleyici kurumlar. - Vergi makamları (Malvarlığınız veya kimlik ve iletişim bilgileriniz gibi diğer kişisel verileriniz ve ticari işletmeniz hakkındaki diğer bilgilerinizi bildirmemiz gerekebilir. Bu amaçla, sosyal güvenlik numarası, vergi kimlik numarası veya T.C. kimlik numarası şeklinde tanımlayıcı bilgilerinizi yürürlükteki mevzuata uygun olarak aktarabiliriz) - Polis, savcılık, mahkemeler ve tahkim/ arabuluculuk kurumları gibi adli/soruşturma makamları ile noterler	Kanunlarca açıkça öngörülmesi, Sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması, Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması ve Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işleminin zorunlu olması hukuki sebeplerine dayalı olarak; - Yasal raporlama ve bilgi taleplerinin yerine getirilmesi, - Yasal denetim faaliyetlerinin yürütülmesi, - Hukuki süreçlerin işletilmesi, - Mevzuattan kaynaklı yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi, - ABD ve/veya OECD ülkelerinde vergi mükellefi olan müşterilerimizin FATCA ve CRS mevzuatlarında yer alan durum tespiti yükümlülüklerine uygun olarak belirlenmesi ve bu kapsamda gerekli bildirimlerin gerçekleştirilmesi

¹FATCA: 18 Mart 2010 tarihinde ABD (Amerika Birleşik Devletleri) Hazine Bakanlığı ve Milli Gelirler Dairesi (IRS) tarafından yayımlanan Yabancı Hesapların Vergi Uyumu Yasası'nı (Foreign Accounts Tax Compliance Act) ifade etmektedir.

CRS: 13 Şubat 2014'te Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (The Organisation For Economic Co-Operation And Development – OECD) tarafından 13 Şubat 2014'te "Common Reporting Standard" adı altında kamuoyu ile paylaşılan ülkelerin karşılıklı yapacakları bilgi değişimi ile vergiden kaçınmayı önlemeyi ve vergiye tabi gelirleri kayıt altına almayı amaçlayan bir düzenlemedir.

Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans Sosyo-demografik Mesleki deneyim Müşteri tanıma	Ödeme işlemi hizmet sağlayıcıları ve diğer finansal kuruluşlar (<i>yurt içi ve yurt dışı bankalar, yurt içinde kurulu ve uluslararası ödeme sistemleri kurum ve kuruluşları</i>)	Sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması, Veri sorumlusu olarak Banka'nın hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması ile Temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla meşru menfaatimiz için verileriniz işlenmesi zorunlu olması hukuki sebeplerine dayalı olarak; - Bankamızdan talep ettiğiniz ürün ve finansal hizmetlerin tarafınıza sunulması (SWIFT, Mastercard ve VISA dahil olmak üzere dünya çapındaki ödeme ve kredi işlemlerinizin gerçekleştirilmesi, yurt içi ve yurt dışı güvenlik işlemlerinin ve ödeme işlemlerinizin gerçekleştirilmesi), - Ödeme, transfer ve para çekme işlemlerinizin gerçekleştirilmesi - Açık bankacılık hesap bilgisi hizmetlerinin kullanılması kapsamında kişisel verilerinizin ödeme hizmeti sağlayıcıları ile paylaşılması
--	--	---

Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans Sosyo-demografik Çevrimiçi davranış ile cihazlarınız ve işlem güvenliğiniz hakkında bilgiler İlgi alanlarınız ve ihtiyaçlarınız Görsel-ışitsel kayıt Sosyal medya üzerinden iletmiş talepler/ şikayetlerinize ilişkin bilgiler Konum	Hizmet Sağlayıcılar (Hizmetlerimizin sunulabilmesi ve faaliyetlerimizin yürütülebilmesi için hizmet aldığımız destek kuruluşları, dış hizmet sağlayıcıları, bilişim teknolojisi altyapısı hizmeti aldığımız firmalar, hukuk büroları, avukatlar, danışmanlık şirketleri, bağımsız denetim şirketleri, kargo/kurye/dağıtım şirketleri, gözetim/denetim/arşiv firmaları vb. 3. taraf hizmet sağlayıcılar)	Temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla meşru menfaatimiz için verileriniz işlenmesi zorunlu olması hukuki sebebine dayalı olarak; - Bankamızdan talep ettiğiniz ürün ve hizmetlerin tarafınıza sunulması, - İş faaliyetlerimizin yürütülmesi (İnternet tabanlı araç ve uygulamaların tasarlanması, geliştirilmesi ve bakımı; pazarlama faaliyetleri veya etkinlikleri ve müşteri iletişimlerinin yönetilmesi; rapor ve istatistiklerin hazırlanması; materyallerin basılması ve ürünlerin tasarlanması; mobil uygulamamız, web sitemiz ve sosyal medya hesaplarımıza reklam yerleştirilmesi; hukuk, denetim hizmetlerinin alınması; dolandırıcılık veya diğer suiistimallerin tespit edilmesi ve soruşturulması; fiziksel kayıtlar dahil arşiv faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi, menkul kıymetleştirme düzenlemelerinin yürütülmesi vb.), - Bankamız bilgi sistemleri ve işlem güvenliği süreçlerinin yürütülmesi, - Bankamız sistemlerinin alt yapı, bakım onarım ile analiz ve geliştirme süreçlerinin gerçekleştirilmesi - Finans, muhasebe, saklama ve arşiv faaliyetleri ile ilgili evrak işlemlerinin yürütülmesi
Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans	Bağımsız acenteler, komisyoncular ve iş ortakları (ING adına hareket eden veya ING ile birlikte sigorta gibi ürün ve hizmetleri ortaklaşa sunan bağımsız acenteler, komisyoncular veya iş ortakları)	Temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla meşru menfaatimiz için verileriniz işlenmesi zorunlu olması hukuki sebeplerine dayalı olarak; - İş faaliyetlerinin yürütülmesi

Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans Risk Yönetimi	İştiraklerimiz ve hissedarlarımız <i>(ING'nin doğrudan ve dolaylı hissedarı olduğu ve yurt içinde ve/veya yurt dışında kurulu bulunan şirketler)</i>	Temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla meşru menfaatimiz için verileriniz işlenmesi zorunlu olması hukuki sebeplerine dayalı olarak; - Risk yönetimi ve iç denetim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi
Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans	İş ortaklarımız <i>(Bankamız ürün ve hizmetlerinin satışı ve pazarlaması dahil iş birliği içinde olduğumuz program ortağı kuruluşlar, bankalar ve diğer finansal kuruluşlar)</i>	Sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması hukuki sebebine dayalı olarak; - Bankamızdan talep ettiğiniz ürün ve hizmetlerin sunulabilmesi, - Bankamız ile akdedilmiş olan sözleşme gerekliliklerinin yerine getirilmesi, - Risk değerlendirmesinin yapılması, - Ödeme hizmetlerinin gerçekleştirilmesi, - Pazarlama faaliyetleri veya etkinlikleri ve müşteri iletişimlerinin yönetilmesi Temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla meşru menfaatimiz için verileriniz işlenmesi zorunlu olması hukuki sebebine dayalı olarak; - İş faaliyetlerimizin yürütülmesi, - Risk değerlendirmesinin yapılması, - Hukuki süreçlerin takibi ve yürütülmesi
Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans	Varlık yönetim şirketleri ile Banka alacaklarının satışı ve muhtemel alıcılar <i>(Alacakların temlik süreçleri kapsamında iş birliği içerisinde olduğumuz taraflar)</i>	Hukuki yükümlülüğümüzü yerine getirebilmemiz için zorunlu olması ile Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması hukuki sebeplerine dayalı olarak; - Banka alacaklarının temlik edilmesi dahil, bankacılık faaliyetlerinin yürütülmesi, - Banka paylarının satışında değerlendirme çalışmaları yapılabilmesi

Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans	Bankacılık faaliyetleri ile ilgili olarak muhabir ilişkisi içinde olduğumuz bankalar ve finansal kuruluşlar	Kanunlarca açıkça öngörülmesi ve veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması hukuki sebebine dayalı olarak; - Suç gelirlerinin aklanması ve terörizmin finansmanının önlenmesine ilişkin işlem sırasında veya işlem sonrası kontrollere yönelik incelemelerin gerçekleştirilmesi
Kimlik İletişim Müşteri İşlem Finans Sağlık verisi Sosyo-demografik Görsel-işitsel kayıt Sosyal medya üzerinden ilettiğiniz talep/ şikayetlerinize ilişkin bilgiler	Acentesi olduğumuz sigorta şirketleri (sigorta ürün ve hizmetlerine dair süreçlerde ilgili ürün ve hizmetleri tarafınıza sağlayan sigorta şirketleri Bankamızdan bağımsız bir veri sorumlusu olarak hareket etmektedir. Sigorta ürün ve hizmetlerinden faydalanmanız esnasında kişisel verilerinizin işlenmesiyle ilgili olarak detaylı bilgi için, söz konusu sigorta hizmetlerini tarafınıza sağlayan sigorta şirketinin aydınlatma metinlerini inceleyebilirsiniz.)	Sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması ile Temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla meşru menfaatimiz için verileriniz işlenmesi zorunlu olması hukuki sebeplerine dayalı olarak; - Bankamızdan talep ettiğiniz ürün ve hizmetlerin tarafınıza sunulması, - Sigorta işlemlerinin yürütülmesi
Kimlik İletişim Finans Risk yönetimi	İştiraklerimiz ve hissedarlarımız <i>(ING'nin doğrudan ve dolaylı hissedarı olduğu yurt dışında kurulu bulunan şirketler)</i>	Bankacılık Kanunu'nun 73. maddesi kapsamında müşteri sırrının paylaşılmasına ilişkin düzenlemeler doğrultusunda kanunlarda açıkça öngörülmesi hukuki sebebine dayalı olarak; - ING'nin ana hissedarının ve ana hissedarının iştiraklerinin ve dâhil olduğu risk grubunda bulunan yurtdışı mukim kuruluşların tabi oldukları yurtdışı ve uluslararası mevzuata, iç-dış yasal kural ve politikalara uyum sağlayabilmeleri, grup düzeyinde risk ve denetim uygulamalarını gerçekleştirebilmeleri ve kurumsal işleyişin sağlanması

5. Otomatik Karar Verme

Otomatik karar verme, büyük ölçüde insan müdahalesi olmadan teknolojik yollarla karar verme süreçlerini ifade etmektedir. Kişisel verilerinizi, risk yönetimi kapsamında kişisel koşullarınızı ve diğer faktörleri değerlendirebilen bir yazılım kullanarak da işleyebilmekteyiz. Aşağıdaki durumlarda risk yönetimi amacıyla hakkınızda kararlar almak için profil oluşturma ve/veya diğer otomatik karar verme yöntemlerini kullanmaktayız:

- Otomatik karar vermenin sizlerle bir sözleşme yapmamız için gerekli olması (örneğin, size hizmetlerimizi sunmamaya karar verebilir veya kredi geçmişinize ve hakkınızda topladığımız diğer finansal bilgilere dayanarak sizin için uygun olan hizmet türlerine veya ürünlerimiz için sizden ne kadar ücret alacağımıza karar verebiliriz.),
- Başvurunuzun kabul edilip edilmeyeceğini görmek ve başvurunuzun kabul edilmesi halinde geçmiş ödeme performansınızın ve kredi ilişkiniz boyunca kredi ve ödeme gücünüzün kontrol edilmesi,
- Kredi limitlerinin belirlenmesi,
- Suçun aklanmasının önlenmesine ve mali yaptırımlara ilişkin kontrollerin gerçekleştirilmesi,
- Hesap açma amacı ve talep edilen ürün ve işlemin amacı hakkında bilgi sahibi olmak, kimlik kontrolleri, müşteri durum tespiti ve adres kontrolleri için hesap açma talebinin uygunluğunun değerlendirilmesi,
- Dolandırıcılık yapmanızın veya dolandırıcılık mağduru olmanızın önlenmesi için hesabınızın dolandırıcılık ve diğer mali suçlara karşı takip edilmesi,
- Bir hesabın hareketsiz olup olmadığına karar verilmesi, hareketsiz olduğunun tespiti halinde kapatılması,
- Harcamalarınızı kategorize ederek ve bu bilgileri size farklı şekillerde sunarak finansal durumunuzu yönetmenize yardımcı olunması,
- Banka olarak genel kredi riskimizin belirlenmesi.

6. İlgili Kişinin Hakları

KVKK madde 11 uyarınca kişisel verileriniz ile ilgili şu haklara sahipsiniz:

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- 6698 sayılı Kanun ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde kişisel verilerinizin silinmesini, anonim hale getirilmesini veya yok edilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhine bir sonucun ortaya çıktığını düşünüyor iseniz buna itiraz etme,
- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız halinde zararınızın giderilmesini talep etme.

Kişisel verilerinize ilişkin haklarınızı kullanırken, kimliğinizi doğrulamak için sizden ek bilgi isteyebiliriz. Başvurunuzda;

- a) Adınız, soyadınız ve başvuru yazılı ise imzanız,
- b) (Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için) T.C. kimlik numaranız, (yabancılar için) uyruğunuz, pasaport numaranız veya varsa kimlik numaranız,
- c) Tebligata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresiniz,
- ç) Varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numaranız ve
- d) Talep konusu bulunmalıdır

Kişisel Verilerinizin Saklanması

Kişisel verileriniz, 3 numaralı başlıkta belirtilen işleme amaçları doğrultusunda ve ilgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar saklanmaktadır. Örneğin, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu ve ilgili ikincil mevzuat gereğince tarafınıza ait bilgi ve belgelerinizin 10 yıl süre ile saklanması hukuki yükümlülüğümüzdür. Kişisel verilerinizin imha edilmesini talep etmeniz halinde, 10 yıllık saklama süresinin sonunda Bankamızdan aktif olarak hizmet almamanız ve verilerinizin işlenmesini gerektiren tüm şartların ortadan kalkması halinde kişisel verileriniz silinecek, yok edilecek veya anonim hale getirilecektir.

Kişisel Verilerinizin Korunması

ING olarak kişisel verilerinizi işlerken ve söz konusu kişisel verilerinizin gizliliğinin ve bütünlüğünün sağlanması için uygun teknik ve organizasyonel tedbirler (politikalar ve prosedürler, Bilgi Teknolojileri Güvenliği, vb.) alınmaktadır. Kişisel verilerinizin güvenli bir şekilde saklanabilmesi için ING genelinde politikalara ve asgari standartlara ilişkin kurum içi bir asgari çerçeve uygulanmaktadır. Düzenlemeler ve piyasadaki gelişmeler takip edilmekte olup bu gelişmeler ışığında, ING politikaları ve standartları da periyodik olarak güncellenmektedir.

ING çalışanlarının gizlilik yükümlülüklerine tabi olduğunu ve kişisel verilerinizin, ING çalışanları tarafından kanuna aykırı bir şekilde kullanılmayacağını veya aktarılmayacağını bildirmek isteriz. Kişisel verilerinizi en iyi şekilde koruyabilmek adına, kişisel verilerinizin gizliliği ile ilgili sorularınız olması durumunda aşağıda belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla ING ile temas kurabileceğini bilgilerinize sunarız.

7. Aydınlatma Metninde Yapılabilecek Değişiklikler Hakkında

İleride mevzuatta yapılabilecek değişikliklere uyumlu olunması ve/veya kişisel verileriniz hakkında sizlere her zaman doğru, net ve açık bilgi verebilmek adına işbu Aydınlatma Metni'nde değişiklikler yapılabilecektir. İşbu versiyon 03.09.2024 tarihi itibarıyla güncellenmiştir.

8. Kişisel Verileriniz ile İlgili Sorularınız ve İletişim Bilgileri Hakkında

Kişisel verilerinize ilişkin haklarınızı bu linkte [www.ing.com.tr/tr/ing/kisisel-verilerin-korunmasi/ilgili-kisi-basvuru-formu] yer alan "İlgili Kişi Başvuru Formu"nu kullanarak veya aşağıdaki kanallardan herhangi biri vasıtasıyla kullanabilirsiniz:

- Kimliğinizi doğrularak ve Reřitpařa Mahallesi, Eski Büyükdere Caddesi, No:8, 34467 Maslak-Sarıyer, İstanbul adresine veya şubelerimizden herhangi birine bizzat başvurarak;
- Kayıtlı e-posta adresinizi kullanarak ingbank@hs03.kep.tr adresine başvurunuzu e-posta yoluyla göndererek;
- Güvenli elektronik imzaya veya mobil imzaya sahip olan kişisel e-posta adresinizi veya sistemimize kaydolmak için kullandığınız e-posta adresini kullanarak verikoruma@ing.com.tr adresine e-posta göndererek;
- Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliđi kapsamında belirtilen başka bir yöntemi kullanarak.

Başvurunuz tarafımızca alınmasından itibaren 30 (otuz) gün içerisinde sonuçlandırılacaktır. İşlemin maliyet gerektirmesi halinde, tarafımızca, Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenen tarife uygulanacaktır. Başvurunuzun reddedilmesi halinde, reddedilme sebebi tarafımızca yazılı olarak veya elektronik formatta gerekçelendirilecektir.