



Vos contacts digitaux via le Chat, nos assistants digitaux ou lors d'un entretien vidéo

Version valable à partir du 7 décembre 2025

Pour un service conforme à vos attentes, vous pouvez utiliser le Chat Belfius ou nos assistants digitaux via votre app Belfius, Belfius Direct Net et belfius.be. Vous pouvez aussi demander un entretien vidéo avec un collaborateur Belfius.

Avec le **Chat Belfius**, vous pouvez poser toutes vos questions sur nos produits et services à l'un de nos collaborateurs à des moments précis. Vous recevrez une réponse immédiate.

Vous pouvez également vous adresser à nos assistants digitaux 24 /7:

- **L'assistant digital** répond automatiquement et rapidement à vos questions concernant vos opérations bancaires courantes
- **myBo** vous permet de déclarer facilement un sinistre en ligne

Pour obtenir des conseils, vous pouvez aussi avoir **un entretien vidéo** avec un conseiller Belfius. Cette conversation utilise l'image et le son, et nécessite l'activation de la caméra et du micro de votre appareil.

Afin de garantir le respect de votre vie privée et votre sécurité, nous vous recommandons de **ne jamais transmettre d'informations personnelles** via l'assistant digital ou le Chat sauf si nous vous le demandons expressément. Votre code PIN, les codes générés par votre lecteur de carte, les mots de passe ou les codes que vous avez reçus par SMS ne vous seront jamais demandés. Ceux-ci sont strictement confidentiels.

Vos conversations avec le chatbot (l'assistant digital et myBo) sont enregistrées afin d'améliorer son fonctionnement. Lors de votre déclaration de sinistre via myBo, vos entretiens et les documents que vous téléchargez sont sauvegardés dans le cadre de votre déclaration de sinistre. Vos entretiens vidéo se font via Microsoft Teams et ne sont pas enregistrés, sauf si la loi l'exige (par exemple, pour des conversations liées aux investissements). L'enregistrement d'un entretien vidéo ne contient que le son, pas l'image.



Afin de pouvoir vous proposer ces fonctions de Chat(bot) et les entretiens vidéo, Belfius doit avoir **accès à certaines données techniques** de votre appareil. Dans ce contexte, nous traitons les données techniques de votre appareil et vos données à caractère personnel afin de:

- vous fournir les meilleurs conseils et des informations pertinentes sur les produits
- vous fournir une assistance technique optimale pour l'utilisation de votre app Belfius
- former et coacher nos collaborateurs
- présenter des preuves si nécessaire

Belfius peut **enregistrer et sauvegarder les données suivantes**:

- votre utilisation des fonctions de Chat et d'entretien vidéo
- les messages textuels que vous échangez avec un collaborateur Belfius et les assistants digitaux
- la communication verbale
- les écrans que vous partagez avec un collaborateur Belfius

Pour vous assister de manière optimale lors d'un entretien vidéo, d'un chat ou d'une conversation avec nos assistants digitaux, certaines informations concernant l'utilisation de votre app Belfius, Belfius Direct Net et belfius.be, comme le sujet de votre question, peuvent être partagées avec le collaborateur Belfius. Ce dernier peut également accéder à tout moment à vos précédentes sessions de Chat(bot) avec Belfius. Nous utilisons l'intelligence artificielle (IA) pour comprendre, répondre et résumer au mieux votre question. Un collaborateur de Belfius peut consulter ces informations si vous avez besoin d'une assistance personnalisée. L'utilisation de l'IA peut entraîner des imprécisions et des incohérences.

Vous trouverez tous les détails relatifs au traitement de vos données à caractère personnel et l'exercice de vos droits dans notre Charte Vie privée sur [Belfius.be/privacy](https://belfius.be/privacy).