



Uw digitale contacten via chat, onze digitale assistent of videogesprek

Versie geldig vanaf 18 november 2024

Voor een service in lijn met uw verwachtingen kan u gebruikmaken van de Belfius Chat of onze digitale assistenten via uw Belfius-app, Belfius Direct Net en belfius.be. Of u kan een videogesprek vragen met een medewerker.

Met **Belfius Chat** kan u op bepaalde momenten al uw vragen stellen over onze producten en diensten aan een van onze medewerkers. U krijgt meteen een antwoord.

Daarnaast kan u **24/7** terecht bij onze digitale assistenten:

- > **Bbot** beantwoordt automatisch en snel uw vragen over courante bankzaken
- > met **myBo** geeft u vlot uw schade online aan

Voor advies kan u ook een **videogesprek** voeren met een Belfius-medewerker. Dat gesprek verloopt via beeld en geluid, waarvoor u de camera en microfoon van uw toestel aanvaardt te gebruiken.

Om uw privacy en veiligheid te garanderen, raden we u aan nooit persoonlijke informatie door te geven via de digitale assistent of de chat, tenzij we hier uitdrukkelijk om vragen. Uw pincode, codes gegenereerd door uw kaartlezer, paswoorden of codes die u ontving via sms zullen u nooit gevraagd worden. Die zijn strikt vertrouwelijk.

Uw gesprekken met de chatbot (Bbot en myBo) verlopen anoniem via een platform waarop ze worden opgeslagen om de werking te verbeteren. **Bij het aangeven van uw schade** via myBo worden uw gesprekken en de documenten die u uploadt, opgeslagen in het kader van uw schadeaangifte. **Uw videogesprekken** verlopen via Microsoft Teams en worden niet opgenomen, tenzij een opname wettelijk verplicht is (bv. voor beleggingsgesprekken). Een opname van een videogesprek bevat enkel audio, geen beeld.

Om u die chat(bot)functies en videogesprek-mogelijkheid aan te bieden, heeft Belfius **toegang nodig tot een aantal technische gegevens** van uw toestel. In die context verwerken we de technische gegevens van uw apparaat en uw persoonlijke gegevens om:

- > u de beste adviezen en relevante productinformatie te geven
- > u optimale technische bijstand te bieden voor het gebruik van uw Belfius-app
- > onze medewerkers op te leiden en te coachen
- > bewijsvoering voor te leggen

De volgende gegevens kunnen door Belfius **worden geregistreerd en bewaard:**

- > uw gebruik van de chat- en videogesprekfunctie
- > de tekstberichten die u uitwisselt met een Belfius-medewerker en de digitale assistenten
- > de verbale communicatie
- > de schermen die u deelt met een Belfius-medewerker

Om u efficiënt te helpen wanneer u een videogesprek voert, de chat of onze digitale assistenten gebruikt, kan het zijn dat de **informatie over het gebruik** van uw Belfius-app, Belfius Direct Net en belfius.be wordt doorgegeven **aan de Belfius-medewerker** (zoals het onderwerp van uw vraag). Die medewerker kan op elk moment uw voorgaande chat(bot)sessies met Belfius inkijken.

U vindt alle details over de verwerking van uw persoonsgegevens en het uitoefenen van uw rechten in ons Privacycharter via [Belfius.be/privacy](https://belfius.be/privacy).