

Privacy charter

Versie oktober 2026



Inhoudstafel

1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens?	3
2. Wat houdt de verwerking van persoonsgegevens in?	4
3. Welke persoonsgegevens worden verwerkt?	4
4. Wanneer verzamelen we jouw persoonsgegevens?	5
5. Waarvoor verwerken we jouw persoonsgegevens?	5
6. Op welke rechtsgrond steunt de verwerking van jouw persoonsgegevens?	6
7. Aan wie kunnen we jouw persoonsgegevens doorgeven?	7
8. Welke rechten heb je en hoe kan je ze uitoefenen?	10
9. Jouw verantwoordelijkheid	11
10. Hoe lang worden jouw persoonsgegevens bewaard?	11
11. Jouw digitale contacten via chat of digitale assistent	12
12. Wat bij eventuele wijzigingen aan dit charter?	13



Jouw tevredenheid staat voor ons steeds centraal. Om je een relevant aanbod aan producten, diensten en informatie te kunnen bieden, verwerken wij jouw persoonsgegevens. Daarbij staat het respect voor jouw privacy centraal. Daarom stelden we dit privacy charter op, want we willen jou duidelijk informeren over hoe we jouw privacy beschermen en hoe we rekening houden met jouw voorkeuren.

Jouw persoonsgegevens worden niet verkocht aan derden. En we voeren consequent controles uit op de naleving van dit charter. Dit charter is van toepassing op verschillende categorieën van natuurlijke personen van wie we persoonsgegevens verzamelen en verwerken:

- privé- en professionele klanten van Belfius Direct Verzekeringen;
- prospecten;
- personen, al dan niet klanten, die zelf contact opnemen met Belfius Direct Verzekeringen.

1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens?

Belfius Insurance NV, gekend onder de merk- en handelsnaam Belfius Direct Verzekeringen, is de verantwoordelijke voor de verwerking van jouw persoonsgegevens.

Belfius Insurance NV is een Belgische verzekeringsonderneming die deel uitmaakt van de Belfius-groep. De maatschappelijke zetel van Belfius Insurance NV bevindt zich op het volgende adres: Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel.

Met dit privacy charter willen we jou informeren over de verwerking van jouw persoonsgegevens waarvoor Belfius Insurance NV, gekend onder de merk- en handelsnaam Belfius Direct Verzekeringen, verantwoordelijk is¹. De regelgeving rond de verwerking van persoonsgegevens heeft alleen betrekking op natuurlijke personen en op personen die een rechtspersoon vertegenwoordigen zoals een bedrijf, een gemeente of een vereniging. De regelgeving is niet van toepassing op de rechtspersoon zelf.



2. Wat houdt de verwerking van persoonsgegevens in?

Persoonsgegevens omvatten alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, online identificatiegegevens of elk ander gegeven dat verband houdt met een natuurlijke persoon.

De verwerking van persoonsgegevens omvat elke bewerking van deze gegevens, zoals het verzamelen, registreren, raadplegen, gebruiken of bewaren ervan.

Belfius Direct Verzekeringen verwerkt persoonsgegevens van onder andere (kandidaat-) verzekeringnemers, prospecten, verzekerden, begunstigden, derden (bijvoorbeeld slachtoffers en getuigen) voor verschillende doeleinden en dit op basis van verschillende rechtsgronden.

Belfius Direct Verzekeringen ziet erop toe dat enkel de noodzakelijke gegevens worden verwerkt.

3. Welke persoonsgegevens worden verwerkt?

Het kan gaan om:

- Identificatiegegevens zoals jouw naam en voornaam, geboorteplaats, geboortedatum, identiteitskaart, rijksregisternummer, voertuignummerplaat, chassisnummer, rijbewijsnummer en klantnummer.
- Financiële identificatiegegevens zoals jouw bankrekeningnummer.
- Contactgegevens zoals jouw adres, e-mailadres en telefoonnummer.
- Gegevens gelinkt aan jouw verzekeringscontracten, schadedossiers en klachtendossiers.
- Gegevens die verband houden met onze tevredenheidsenquêtes.
- Gegevens verkregen via de verzekeringstussenpersonen met wie wij samenwerken en onze interne medewerkers.
- Gegevens verkregen via dierenartsen die schadeaangiften via hun softwarepakket rechtstreeks naar ons doorsturen dankzij een koppeling met ons systeem.
- Gezondheidsgegevens: Belfius Direct Verzekeringen heeft in bepaalde gevallen informatie nodig over jouw gezondheid. Voor het sluiten en uitvoeren van bepaalde verzekeringscontracten (zoals uitvaartverzekeringen en hospitalisatieverzekeringen) en voor het behandelen van een schadegeval met lichamelijk letsel is het noodzakelijk dat jouw gezondheidsgegevens worden verwerkt.
- Om jouw gezondheidsgegevens te kunnen verwerken, vraagt Belfius Direct Verzekeringen jouw toestemming of baseert zij zich op één van de andere wettelijk voorziene rechtsgronden.
- Jouw gezondheidsgegevens kunnen enkel worden verwerkt door de raadgevend geneesheer, een verzekeringstussenpersoon met wie wij samenwerken en onze interne medewerkers voor zover zij belast zijn met één of meer taken die met het voorgaande verband houden en door eventuele derden waarvan de tussenkomst noodzakelijk is bij de uitvoering van voormelde taken.



- Gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten kunnen enkel worden verwerkt op basis van jouw toestemming of op basis van één van de andere wettelijk voorziene rechtsgronden.
- Publieke gegevens: gegevens verkregen via derden zoals gegevens uit het Rijksregister, het Belgisch Staatsblad of gegevens die we raadplegen van externe bedrijven voor het vervolledigen en verbeteren van onze gegevens.
- Gegevens in verband met je surfgedrag op onze website: zoals het raadplegen van gegevens, simulaties, aankopen, aanvragen, het invullen van wedstrijdformulieren.
- Gegevens verkregen via cookies: als je onze website bezoekt, kan je kiezen om al dan niet cookies te aanvaarden. Cookies zijn essentieel voor de goede werking van onze website. Ze onthouden jouw voorkeuren, verzamelen statistische gegevens en laten toe de inhoud van onze website aan te passen aan jouw behoeften. Meer info hierover vind je op www.belfiusdirect.be/nl/cookiebeleid.
- Specifiek voor prospecten: persoonsgegevens die je meedeelt aan Belfius Direct Verzekeringen voor je een contractuele klantrelatie aangaat met Belfius Direct Verzekeringen. Het gaat om jouw identificatiegegevens, jouw contactgegevens en gegevens die verband houden met een simulatie of een (voorstel voor een) contract.

4. Wanneer verzamelen we jouw persoonsgegevens?

We verzamelen jouw gegevens onder meer wanneer:

- Je klant wordt.
- Je contact met ons opneemt.
- Je gegevens worden meegedeeld door een verzekeringstussenpersoon of een klantenaanbrenger met wie wij samenwerken.
- Je gebruik maakt van één van onze producten of diensten.
- Je onze website bezoekt of gebruik maakt een van onze apps via de cookies.
- Je gegevens meedeelt op onze website of onze apps.
- Je aan een Belfius Direct Verzekeringen wedstrijd, event of enquête deelneemt.

5. Waarvoor verwerken we jouw persoonsgegevens?

We verwerken je persoonsgegevens voor verschillende doeleinden, zoals:

- Het sluiten, beheren en uitvoeren van verzekeringscontracten en aanverwante diensten.
- Het beheer van de klantrelatie.
- De voortdurende verbetering van onze diensten, kanalen en processen.
- De administratie en het risicobeheer.
- Het uitwerken van studies, modellen en statistieken.



- Het voorkomen van witwaspraktijken, fraude en financiering van terrorisme.
- Het voldoen aan alle wettelijke, reglementaire en administratieve verplichtingen waaraan wij onderworpen zijn (bv. assurMiFID-verplichtingen en fiscale verplichtingen).
- Het beantwoorden van elke gegronde vraag van de gerechtelijke of toezichthoudende overheid om toegang te krijgen tot de gegevens.
- Het uitvoeren van voorafgaande testen ('proof of concept') wanneer Belfius Direct Verzekeringen nieuwe samenwerkingen onderzoekt, bijvoorbeeld met (ICT-) leveranciers of andere partners.
- De (tevredenheids)enquêtes rond onze producten en diensten.
- De evaluatie of het bijsturen van de strategie van Belfius Direct Verzekeringen.
- Het vooraf invullen van reeds gekende gegevens van bestaande klanten bij aanvragen voor bijkomende producten of diensten.
- Direct marketing: om je gepersonaliseerde aanverwante producten en diensten aan te bieden en te vermijden dat we jou producten of diensten voorstellen die voor jou niet relevant zijn.
- Zo zouden we:
 - Jouw klantgegevens automatisch kunnen verwerken om algemene of specifieke klantenprofielen te bepalen, jouw behoeften beter in te schatten en ons aanbod daarop af te stemmen;
 - Jou bij de belangrijke momenten in jouw leven aangepaste producten kunnen aanbieden, bijvoorbeeld door jou te adviseren bij jouw start op de arbeidsmarkt of door jou de beste verzekering voor te stellen bij de aankoop van een huis.

Belfius Direct Verzekeringen verwerkt voor direct marketing doeleinden geen gevoelige gegevens zoals gezondheidsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten.

6. Op welke rechtsgrond steunt de verwerking van jouw persoonsgegevens?

De regelgeving met betrekking tot de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens heeft enkel betrekking op natuurlijke personen, niet op rechtspersonen.

Belfius Direct Verzekeringen verwerkt jouw persoonsgegevens enkel in één van de volgende gevallen:

- Wanneer je ons hiervoor jouw toestemming gaf. Deze toestemming kan je ten allen tijde intrekken. Deze intrekking geldt uitsluitend voor de periode na de intrekking en tast dus niet de rechtmatigheid aan van de verwerking die plaatsvond tot het ogenblik van de intrekking;



- Wanneer je toestemming gaf aan een derde (bv. Bpost, andere verzekeraars of banken, niet-financiële partners) om jouw persoonsgegevens door te geven aan Belfius Direct Verzekeringen;
- Wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een contract of om op jouw verzoek precontractuele maatregelen te nemen;
- Wanneer de verwerking noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting te voldoen;
- Wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van ons gerechtvaardigd belang. In dat geval maken wij een grondige afweging tussen ons gerechtvaardigd belang en het respecteren van jouw privacy.
- De gerechtvaardigde belangen waarop Belfius Direct Verzekeringen zich beroept zijn bijvoorbeeld:
 - De preventie van fraude en misbruiken;
 - De veiligheid van het netwerk en IT-systemen, het voorkomen van onbeveiligde toegangen, virussen en service attacks die schade kunnen toebrengen aan de IT-systemen;
 - Het beheer van geschillen;
 - De evaluatie van de totaal klantrelatie;
 - Het aanbieden van producten of diensten die het nauwst mogelijk aansluiten bij jouw behoeften en verlangens;
 - Het verbeteren van processen en applicaties;
 - Het maken van studies, modellen en statistieken;
 - Het creëren van synergiën, efficiëntieverhogingen of andere organisatorische of procesmatige voordelen;
 - De herverzekering van de verzekeringsrisico's.
 - Direct marketing;
 - Het houden van (tevredenheids)enquêtes.

7. Aan wie kunnen we jouw persoonsgegevens doorgeven?

De Belfius-groep

De Belfius-groep omvat hoofdzakelijk Belfius Bank en het zelfstandig netwerk van kantoren (agentmandatarissen), Belfius Insurance, Belfius Investment Partners, Crefius, Elantis, Belfius Lease, Belfius Lease Services, Belfius Auto Lease, Belfius Commercial Finance, Belfius Asset Finance Holding, VDL-Interass, Bureau Laveaux & Martin, Qualitass, The Studio, Jaimy, Jane, Belfius Insurance Services Finance, Belfius Financing Company, Belfius Immo, Belfius Ireland Unltd... De samenstelling van de Belfius-groep kan uiteraard voortdurend evolueren.

Voor sommige van de doeleinden vermeld onder punt 5 kunnen gegevens worden uitgewisseld binnen de Belfius-groep. De ondernemingen en medewerkers binnen de Belfius-groep hebben enkel toegang tot jouw persoonsgegevens als dat noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taak.



Dienstverleners die typisch zijn voor de verzekeringssector

Voor de uitvoering van een aantal verplichtingen tegenover haar verzekeringnemers en/of verzekerden doet Belfius Direct Verzekeringen een beroep op gespecialiseerde dienstverleners zoals:

- De verzekeringstussenpersonen met wie wij samenwerken;
- Het e-healthplatform (www.ehealth.fgov.be): bijvoorbeeld voor de beveiligde uitwisseling van gezondheidsgegevens tussen de artsen van het slachtoffer en de raadgevend geneesheer van Belfius Direct Verzekeringen;
- Datassur ESV (www.datassur.be): dit is een bestand op het niveau van de verzekeringssector waarin speciale risico's worden opgenomen;
- Privédetectives: bijvoorbeeld voor fraudeonderzoek;
- Schaderegelingsbureaus;
- Herverzekeringsondernemingen en -makelaars: om de door Belfius Direct Verzekeringen in verzekering genomen risico's te herverzekeren en aldus het eigen risico van Belfius Direct Verzekeringen te beperken;
- Experten;
- Pechbijstandspartners;
- De overheid: om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen;
- Ook in het kader van audits en voor het bekomen en behouden van bepaalde certificaten en kwaliteitslabels, moeten we soms gegevens uitwisselen met externe partijen, hoofdzakelijk auditkantoren of andere onafhankelijke controle-instanties, die onze interne werking controleren om na te gaan of we aan de nodige kwaliteitsvoorwaarden voldoen.

Andere verwerkers

Bijvoorbeeld:

- IT-dienstverleners;
- Marketing- en communicatiebureaus;
- Externe call centers;
- Vergelijkingssites;
- Gespecialiseerde interimkantoren voor de punctuele verwerking van taken voor de onderschrijving of uitvoering van verzekeringscontracten.

Deze verwerkers kunnen jouw persoonsgegevens enkel verwerken voor de uitvoering van de hen toegekende taken. Hierbij kunnen zij enkel beschikken over de persoonsgegevens die zij nodig hebben om hun taken uit te voeren.

Indien we in dat verband een beroep doen op een verwerker buiten de Europese Economische Ruimte, zullen we dit enkel doen indien minstens hetzelfde beschermingsniveau kan worden



geboden als in België.

Uitwisseling van informatie in het kader van de opsporing en bestrijding van verzekeringsfraude en risico-analyse

Algemeen – Elke fraude of poging tot fraude wordt gesanctioneerd volgens de toepasselijke wetgeving en/of de algemene of bijzondere voorwaarden en kan aanleiding geven tot strafrechtelijke vervolging. Om verzekeringsfraude op te sporen en te bestrijden en risico's te analyseren, wisselen verzekeraars bepaalde persoonsgegevens uit. Hieronder tref je meer informatie aan omtrent twee databanken die daartoe werden opgericht binnen de verzekeringssector. Occasioneel zullen verzekeraars daarenboven rechtstreeks informatie, waaronder persoonsgegevens, uitwisselen in het kader van de opsporing en bestrijding van verzekeringsfraude.

RSR-bestand – Het RSR-bestand wordt beheerd door Datassur (1000 Brussel, de Meeûssquare 29, KBO-nummer 0456.501.103), de verwerkingsverantwoordelijke. De persoonsgegevens van de (kandidaat) verzekerde kunnen, in het gerechtvaardigd belang van de verzekeraars die lid zijn van Datassur, worden meegedeeld aan Datassur voor opname in het RSR-bestand. Het doel van het RSR-bestand is een goede risicoanalyse en de bestrijding van verzekeringsfraude.

De opname van persoonsgegevens in het RSR-bestand is enkel mogelijk in de gevallen die via <https://www.datassur.be/nl/diensten/rsr> kunnen worden geraadpleegd. Een verzekeraar mag geen beslissing nemen die uitsluitend is gebaseerd op informatie uit het RSR-bestand.

Schadedatabank – De Schadedatabank wordt beheerd door Alfa Belgium (1000 Brussel, de Meeûssquare 29, KBO-nummer 0833.843.870), de verwerkingsverantwoordelijke. Na de melding van een schadegeval in de tak motorrijtuigen zullen een beperkt aantal persoonsgegevens van de verzekerde, bestuurder en tegenpartij die bij het schadegeval betrokken zijn in het gerechtvaardigd belang van de leden van Alfa Belgium worden meegedeeld aan Alfa Belgium voor opname in de Schadedatabank. De leden van Alfa Belgium zijn de verzekeraars, het BGWF en het BBAV. Het doel van de Schadedatabank is de bestrijding van (georganiseerde) verzekeringsfraude. De functionaliteit van de Schadedatabank is beperkt tot het verstrekken van neutrale informatie, zonder enige analyse of onderzoek naar mogelijke fraude. Op basis van het resultatenbestand kunnen de leden van Alfa Belgium mogelijke verbanden vaststellen tussen schadedossiers. De analyse van het resultatenbestand en het verdere onderzoek blijven de exclusieve bevoegdheid en verantwoordelijkheid van de leden van Alfa Belgium. Een verzekeraar mag geen beslissing nemen die uitsluitend is gebaseerd op informatie uit de Schadedatabank.

Uw rechten en bijkomende informatie – Als betrokkene heb je een recht op informatie, recht van toegang, recht op correctie, recht op verwijdering, recht op beperking van de verwerking, recht op bezwaar en recht om klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, contact@apd-gba.be, www.gegevensbeschermingsautoriteit.be). Om jouw rechten uit te oefenen aangaande het RSR-bestand kan je steeds contact opnemen met Datassur (1000 Brussel, de Meeûssquare 29, of privacy@datassur.be). Om jouw rechten uit te oefenen aangaande de Schadedatabank kan je steeds contact opnemen met Alfa Belgium (1000 Brussel, de Meeûssquare 29, of info@alfa-belgium.be). Je dient een kopie van de voorzijde van je identiteitskaart toe te voegen aan je brief of e-mail.

Bijkomende informatie over het beleid van Datassur en Alfa Belgium inzake de



verwerking van persoonsgegevens en je rechten als betrokkene is beschikbaar via <https://www.datassur.be/nl/privacy-notice> (Datassur) en <https://www.alfa-belgium.be/nl/privacy> (Alfa Belgium).

Samenwerking met herverzekeraar en bijstandsverlener Europ Assistance

De persoonsgegevens die door Europ Assistance worden verzameld naar aanleiding van een bijstandsaanvraag worden door Europ Assistance verwerkt als verwerkingsverantwoordelijke. Meer informatie over de verwerking van je persoonsgegevens, de doeleinden van de verwerking en het uitoefenen van je rechten vind je terug in het Privacycharter van Europ Assistance op <https://www.europ-assistance.be/nl/privacy>.

8. Welke rechten heb je en hoe kan je ze uitoefenen?

Recht op inzage

Je hebt het recht om inzage te verkrijgen in je persoonsgegevens die verwerkt worden door Belfius Direct Verzekeringen en bijkomende informatie te verkrijgen betreffende deze verwerking.

Recht op rectificatie

Indien bepaalde gegevens volgens jou incorrect, onvolledig of niet toepasbaar zijn, kan je ons vragen deze recht te zetten of aan te vullen.

Recht op gegevenswissing

In bepaalde gevallen kan je vragen om jouw persoonsgegevens te wissen. Let wel dat gegevens niet gewist kunnen worden indien er bijvoorbeeld een wettelijke grond is die ons verplicht deze gegevens bij te houden.

Recht op de beperking van de verwerking

In bepaalde gevallen kan je vragen de verwerking van jouw persoonsgegevens te beperken.

Recht op overdraagbaarheid van jouw persoonsgegevens

In bepaalde gevallen heb je het recht dat de persoonsgegevens die je ons hebt verstrekt, aan jou of aan een andere verwerkingsverantwoordelijke worden overgedragen op voorwaarde dat dit technisch mogelijk is.

Recht op verzet voor direct marketing

Je kan op elk moment aangeven dat je niet wenst dat we jouw persoonsgegevens verwerken voor direct marketing doeleinden. Je ontvangt dan geen commerciële voorstellen meer.



Recht in geval van volledig automatisch verwerken van jouw persoonsgegevens waaronder profilering

Elke persoon van wie persoonsgegevens worden bijgehouden, heeft het recht om niet te worden onderworpen aan een volledig geautomatiseerde besluitvorming. Dit recht geldt niet

wanneer 1) de besluitvorming nodig is om een overeenkomst te sluiten of uit te voeren, 2) wettelijk is toegestaan of 3) gebaseerd is op uitdrukkelijke toestemming.

Bepaalde gegevensverwerkingen en processen bij Belfius Direct Verzekeringen verlopen volledig geautomatiseerd zonder menselijke tussenkomst. De logica hiervan wordt duidelijk meegegeven wanneer dit zo gebeurt. Zo kunnen wij nog sneller antwoorden op bepaalde verzekerings- en kredietaanvragen.

Voor de onderschrijving van overlijdensdekkingen en niet-levensverzekeringen vindt desgevallend een profilering plaats die aanleiding kan geven tot een automatische individuele besluitvorming, dit in het kader van een correcte evaluatie en aanvaarding van het risico. Voor de aanvaarding en tarificatie van het risico en de bepaling van de waarborgen worden immers segmentatiecriteria gehanteerd. Deze worden beschreven in de bijzondere voorwaarden van de betrokken producten, alsook op de website zoals bijvoorbeeld www.belfiusdirect.be/nl/mobiliteit/auto/goed-om-weten.

Je kan vragen om de tussenkomst van één van onze medewerkers, jouw standpunt meedelen en de beslissing betwisten indien je het niet eens zou zijn met het resultaat van zo'n volledig geautomatiseerd proces.

Hoe kan je deze rechten uitoefenen?

Voor de uitoefening van jouw rechten kan je contact opnemen met ons op het volgende adres: Belfius Direct Verzekeringen, Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel of per e-mail privacy@belfiusdirect.be (met in beide gevallen een kopie van de voorkant van jouw identiteitskaart).

Indien je vragen hebt over de verwerking van jouw persoonsgegevens kan je je richten tot onze DPO (Data Protection Officer) door te schrijven naar Belfius Direct Verzekeringen, t.a.v. DPO, Karel Rogierplein 11 te 1210 Brussel of via het e-mailadres verzekeraar.privacy@belins.be.

Indien je meent dat de verwerking van jouw persoonsgegevens in strijd is met de regelgeving ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer, kan je klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit op het volgende adres: Drukpersstraat 35 te Brussel of via de website <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be>.

9. Jouw verantwoordelijkheid

Je bent verantwoordelijk om je gegevens zo accuraat mogelijk en up-to-date te houden. Geef aanpassingen dus op tijd door, bijvoorbeeld bij een verhuis, huwelijk, echtscheiding,...

10. Hoe lang worden jouw persoonsgegevens bewaard?

Dit hangt af van het soort persoonsgegevens, het onderschreven product en de toepasselijke wet-



en regelgeving. De gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwerking waarvoor ze werden ingezameld. De gegevens worden steeds bewaard gedurende de volledige looptijd van het onderschreven product en de toepasselijke bewaartermijn. Gegevens met betrekking tot prospecten, houdt Belfius Direct Verzekeringen maximaal 13 maanden bij.

11. Jouw digitale contacten via chat of digitale assistent

Voor een service in lijn met jouw verwachtingen kan je gebruikmaken van de chat van Belfius Direct Verzekeringen of onze digitale assistent via belfiusdirect.be.

Met de chat van Belfius Direct Verzekeringen kan je op bepaalde momenten al jouw vragen stellen over onze producten en diensten aan één van onze medewerkers. Je krijgt meteen een antwoord. Daarnaast kan je 24/7 terecht bij onze digitale assistent, de Belfius Direct Assistent. Deze beantwoordt automatisch en snel jouw vragen over onze producten.

Om jouw privacy en veiligheid te garanderen, raden we je aan nooit persoonlijke informatie door te geven via de digitale assistent of de chat, tenzij we hier uitdrukkelijk om vragen. Jouw wachtwoorden zullen je nooit gevraagd worden. Die zijn strikt vertrouwelijk.

Jouw gesprekken met de chatbot verlopen anoniem via een platform waarop ze worden opgeslagen om de werking te verbeteren.

Om je die chat(bot)functies aan te bieden, heeft Belfius Direct Verzekeringen **toegang nodig tot een aantal technische gegevens** van jouw toestel. In die context verwerken we de technische gegevens van jouw apparaat en jouw persoonlijke gegevens om:

- je de beste adviezen en relevante productinformatie te geven
- je optimale technische bijstand te bieden voor het gebruik van de website
- onze medewerkers op te leiden en te coachen
- bewijsvoering voor te leggen

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

- jouw gebruik van de chatfunctie
- de tekstberichten die je uitwisselt met een medewerker van Belfius Direct Verzekeringen en de digitale assistent
- de schermen die je deelt met een medewerker van Belfius Direct Verzekeringen

Om je efficiënt te helpen wanneer je de chat of onze digitale assistent gebruikt, kan het zijn dat de



informatie over jouw gebruik van de website wordt doorgegeven **aan de medewerker van Belfius Direct Verzekeringen** (zoals het onderwerp van jouw vraag). Die medewerker kan op elk moment jouw voorgaande chat(bot)sessies met Belfius Direct Verzekeringen inkijken.

12. Wat bij eventuele wijzigingen aan dit charter?

Wij zullen jou via de gebruikelijke communicatiekanalen informeren over wijzigingen aan het privacy charter.

Dit privacy charter is opgesteld met inachtneming van de GDPR-regels. Je vindt de meest recente versie van het privacy charter terug op www.belfiusdirect.be/nl/privacy.