

Uw digitale contacten via onze digitale assistent

Versie geldig vanaf 14 februari 2025

Voor een service in lijn met uw verwachtingen kan u gebruikmaken van onze digitale assistent via MyDVV.

U kunt 24/7 contact opnemen met onze digitale assistent: met MyBuddy kunt u eenvoudig online een schade melden.

Om uw privacy en veiligheid te garanderen, raden we u aan nooit persoonlijke informatie door te geven via de digitale assistent, tenzij we hier uitdrukkelijk om vragen.

Uw gesprekken met de chatbot (MyBuddy) verlopen anoniem via een platform waarop ze tijdelijk worden opgeslagen om de werking te verbeteren. Bij het aangeven van uw schade via MyBuddy worden uw gesprekken en de documenten die u downloadt, opgeslagen in het kader van uw schadeaangifte. Om u die chatbotfuncties aan te bieden, heeft DVV 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 optimale technische bijstand te bieden voor het gebruik van MyDVV.
- Onze medewerkers op te leiden en te coachen.
- Bewijsvoering voor te leggen.

De tekstberichten die u uitwisselt met MyBuddy kunnen door DVV worden geregistreerd en bewaard:

Om u efficiënt te helpen als u MyBuddy gebruikt, kan het zijn dat de informatie over het gebruik van MyDVV en dvv.be wordt doorgegeven aan de DVV-medewerker (zoals het onderwerp van uw vraag). Die medewerker kan op elk moment uw voorgaande chatsessies met DVV inkijken.

U vindt alle details over de verwerking van uw persoonsgegevens en het uitoefenen van uw rechten in ons Privacycharter via www.dvv.be/privacycharter.