

## Vos contacts digitaux via notre assistant digital

Version valable à partir du 14 février 2025

**Pour un service conforme à vos attentes, vous pouvez utiliser notre assistant digital via MyDvv.**

Vous pouvez vous adresser à notre assistant digital 24 /7 : MyBuddy vous permet de déclarer facilement un sinistre en ligne.

**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 sauf si nous vous le demandons expressément.**

Vos entretiens avec notre assistant digital MyBuddy ont lieu de manière anonyme via une plateforme sur laquelle ils sont sauvegardés dans le but d'améliorer le fonctionnement de cet assistant digital. Lors de votre déclaration de sinistre via MyBuddy, vos entretiens et les documents que vous téléchargez sont sauvegardés dans le cadre de votre déclaration de sinistre.

Afin de pouvoir vous proposer ces fonctions de Chatbot, DVV 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 une assistance technique optimale pour l'utilisation de MyDVV
- former et coacher nos collaborateurs
- présenter des preuves si nécessaire

DVV peut enregistrer et sauvegarder les messages textuels que vous échangez avec MyBuddy

Pour vous assister de manière optimale lors d'une conversation avec MyBuddy, certaines informations concernant l'utilisation de MyDVV et dvv.be, comme le sujet de votre question, peuvent être partagées avec le collaborateur DVV. Ce dernier peut également accéder à tout moment à vos précédentes sessions de Chatbot avec DVV.

**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 [www.dvv.be/chartevieprivee](http://www.dvv.be/chartevieprivee).**