



Geautomatiseerde beslissingen

Versie geldig vanaf 15 oktober 2024

Belfius Bank & Verzekeringen werkt met een aantal geautomatiseerde processen waarbij u onmiddellijk een antwoord of resultaat krijgt. Die beslissingen worden automatisch genomen, zonder menselijke tussenkomst. Dat kan voor u (rechts)gevolgen hebben.

Zo kan u bijvoorbeeld digitaal een krediet aanvragen dat op het einde van het automatisch beslissingsproces aan u wordt toegekend of geweigerd.

Bent u het niet eens met de genomen beslissing of wil u graag meer informatie? Dan kan u ons altijd contacteren (zie 8.4 'Hoe kan ik mijn rechten uitoefenen?' in het Privacycharter).

Hieronder vindt u per domein een beschrijving van de logica waarop een beslissing binnen de verschillende processen gebaseerd is. Uiteraard spelen ook andere factoren een rol zoals de strijd tegen terrorisme, fraude en witwaspraktijken.

Deze lijst wordt regelmatig aangevuld en geüpdatet.

GEAUTOMATISEERDE BESLISSINGEN PER DOMEIN

Leningen

Toekenning van een hypothecaire lening

Een aanvraag voor een hypothecair krediet start altijd in een Belfius-kantoor, waar u alle wettelijke informatie krijgt.

U geeft hierbij informatie zoals uw identificatiegegevens, het type krediet, de bestemming van het krediet, het bedrag, het terugbetalingsplan en het energielabel van het pand. Ook uw financiële situatie als kredietnemer wordt zo volledig mogelijk in kaart gebracht op basis van uw inkomsten, uw lasten, uw gezinssamenstelling... Op die manier kan uw terugbetalingscapaciteit berekend worden. Ook de Centrale voor kredieten aan particulieren van de Nationale Bank wordt door Belfius geconsulteerd.

Op basis van al die informatie en de aard van de klantenrelatie, wordt beslist om het krediet wel of niet toe te kennen en tegen welke kredietvoorwaarden.

Als het advies positief is, ontvangt u een kredietvoorstel. Beslist u hierop in te gaan? Dan wordt er meteen een contract opgesteld dat u kan ondertekenen.

Is het advies negatief (weigering), dan kan de woonkredietsspecialist het dossier doorverwijzen naar de hoofdzetel om een verdere analyse uit te voeren of onmiddellijk een weigeringsbrief sturen.

Aanvraag en toekenning van een consumentenkrediet

Het aanvragen van een consumentenkrediet kan via een Belfius-kantoor of online via de Belfius-app of Belfius Direct Net. Online vraagt Belfius u, via het digitaal kanaal, alle wettelijk verplichte informatie en de nodige gegevens om een aanvraag te starten. Gegevens zoals uw identiteit, het type krediet, de bestemming van het krediet, het bedrag en het terugbetalingsplan zijn cruciaal. Daarbovenop wordt uw financiële situatie als kredietnemer zo volledig mogelijk in kaart gebracht op basis van uw inkomsten, uw lasten, uw beroep, uw gezinssamenstelling, uw diploma... Ten slotte zal Belfius de Centrale voor kredieten aan particulieren van de Nationale Bank raadplegen.

In functie van al die gegevens kan Belfius beslissen om uw krediet al dan niet toe te kennen en toekenningsvoorwaarden vast te leggen. Het is ook mogelijk dat de beslissing een tussenkomst vereist van een kredietanalist of een bijkomende manuele, budgettaire analyse door een specialist.

Op basis van de gegevens waarover Belfius beschikt in de aanvraag, wordt een consumentenkrediet al dan niet toegekend. Als het krediet wordt goedgekeurd kan u het aanvaarden en, digitaal of in een kantoor, ondertekenen.

Als het krediet volledig automatisch wordt geweigerd, hebt u het recht uw aanvraag via een menselijke tussenkomst te laten analyseren.

Kaarten

Toekenning van een kredietkaart

Op basis van de gegevens waarover Belfius beschikt, zal het automatisch proces uw aanvraag voor een kredietkaart aanvaarden en u een kredietkaart met een maximumkredietbedrag toekennen of weigeren.

Wordt de kaart geweigerd, dan kan u contact opnemen met ons. In bepaalde gevallen kan er een bijkomende analyse volgen.

Activatie van een digitale kaart in een digitale wallet

Wanneer u uw digitale kaart in een digitale wallet (Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay) activeert, kent Belfius u een digitaal kaartnummer toe. Nadien wordt automatisch beslist of u toegang krijgt tot de digitale wallet. Er wordt bijvoorbeeld nagegaan of uw Belfius-kaart geschikt is, en er worden een aantal controles uitgevoerd om fraude te voorkomen. De fraudecontroles gebeuren zowel door Belfius als door de derde partij. Het kan dus dat u geen toegang krijgt tot deze digitale kaartdiensten.

Verzekeringen

Opening en vergoeding van een schadedossier Belfius Home & Family

Hebt u een Belfius Home & Family-verzekering, dan kan u schade melden via onze digitale kanalen (Belfius Mobile en Belfius Direct Net). Er wordt automatisch een dossier geopend, zonder acceptatie of weigering van de dekking.

Het dossier wordt vervolgens verder behandeld door onze schadebeheerders. Bedraagt de schade bij een digitale melding minder dan 750 euro, dan kan u bij bepaalde types van schadegevallen ervoor kiezen om rechtstreeks vergoed te worden via een directe betaling. U bevestigt dan digitaal uw akkoord met de eventuele compensatie en krijgt een directe uitbetaling.

Medische acceptatie in een overlijdensverzekering

Bij het aanvragen van een overlijdensverzekering bij Belfius Insurance wordt een proces 'medische acceptatie' opgestart. Dit proces zal, in functie van uw antwoorden als kandidaat-verzekerde, autonoom beslissen over:

- > het aanvaarden van de polis tegen normale voorwaarden
- > het aanrekenen van een verhoogde premie
- > de noodzaak tot het invullen van bijkomende medische vragenlijsten
- > de noodzaak tot het ondergaan van bijkomende medische onderzoeken

Een betwisting van de genomen beslissing kan u melden in uw Belfius-kantoor. Een beheerder zal een tweede beoordeling uitvoeren.

Dit proces is identiek voor schuldsaldoverzekeringen gekoppeld aan kredieten verkregen bij Belfius Bank.



Toekenning dekking van een overlijdensverzekering

Op voorwaarde dat u als kandidaat-verzekerde een gezondheidsverklaring ondertekent, zal u een bijkomende dekking overlijden toegekend worden.

Wordt de verklaring niet ondertekend (bijvoorbeeld omdat uw gezondheidstoestand dit niet toelaat), dan wordt het onderschrijvingsproces van de bijkomende dekking afgebroken.

Overige

Klant worden

Om Belfius-klant te worden, worden een aantal noodzakelijke persoonsgegevens opgevraagd, onder andere identiteitsgegevens beschikbaar op uw identiteitsdocument. Aan de hand van die gegevens worden wettelijk vereiste controles, opgelegd door de antiwitwaswetgeving, automatisch uitgevoerd. Afhankelijk van het type van uw identiteitsdocument wordt een basisbankdienst toegekend, of kan u kiezen uit ons standaardaanbod.

Fraudebewaking

Om klanten te beschermen tegen fraudeurs die op een illegale manier rijker proberen te worden, worden transacties op fraude of een fraudepoging gemonitord.

Specifieke fraudecontroles worden uitgevoerd in welbepaalde omstandigheden (zoals de aanvraag van digitale kaartdiensten, opening van rekeningen, aanvragen van Belfius-kaarten).

Als er iets afwijkend wordt opgemerkt, dan kunnen kaarttransacties en instantbetalingen automatisch (tijdelijk) door het systeem geblokkeerd worden, alsook de toegang tot bepaalde diensten en functies.

Dienstverlening voor 'trouwe klanten'

Op basis van uw producten en recurrente inkomsten gaat Belfius na of Belfius al dan niet uw '*hoofdbank*' (main bank) of belangrijkste bank is. Wordt u als '*trouwe hoofdbankklant*' beschouwd? Dan krijgt u extra functies in de app aangeboden zoals de 'bel me binnen 30 min'-functie.