

BMW AI Assistant

Herzieningsdatum: 09/2026; Versie: Release 09/26

De hoge standaard die u verwacht van de functies van onze producten en diensten, vormt voor ons de leidraad bij de verwerking van uw gegevens. Hiermee streven wij ernaar een omgeving te creëren en in stand te houden die bevorderlijk is voor een betrouwbare zakelijke relatie met onze klanten en geïnteresseerden. De vertrouwelijkheid en integriteit van uw persoonsgegevens zijn voor ons van bijzonder groot belang.

Deze juridische kennisgeving inzake gegevensbescherming biedt informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens in overeenstemming met Verordening (EU) 2016/679 ("AVG") en bevat aanvullende informatie die specifiek betrekking heeft op de BMW AI-assistent en een aanvulling vormt op het [algemene privacybeleid](#) dat beschikbaar is op de websites van BMW.

Wie is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking?

De gegevensverwerking wordt in samenwerkingsverband uitgevoerd door de nationale verkoopmaatschappij BMW Nederland B.V. ("BMW") en Bayerische Motoren Werke Aktiengesellschaft ("BMW AG"), Petuelring 130, 80788 München, met statutaire zetel en registratieplaats in München (HRB 42243), in verband met de BMW AI Assistent.

BMW Group Nederland stelt de klant een door AI aangestuurde digitale assistent ter beschikking onder de naam "BMW AI Assistent", waarmee u vragen en verzoeken met betrekking tot BMW-producten en -diensten in natuurlijke taal (tekst of spraak) kunt formuleren. BMW is in dit verband verantwoordelijk voor de gegevensverwerking en fungeert als contractueel en operationeel aanspreekpunt voor de klant en als bron voor inhoud en serviceagenten.

BMW AG verzorgt de technische levering van de diensten en is verantwoordelijk voor de moderatie van de interactie met de klant. Moderatie houdt in dat de vraag ("intentie") van de klant wordt geïnterpreteerd in een beveiligde sessiecontext (met of zonder inloggen). De intentie wordt doorgestuurd naar de betreffende BMW specifieke medewerker voor het leveren van inhoud en diensten. De intentie kan worden aangevuld met BMW-specifieke klantcontact- en profielgegevens. BMW AG verzorgt tevens de algemene IT-exploitatie, inclusief beveiliging, logboekregistratie, verantwoording, prestatie- en gebruiksrapportage.

Wanneer in die context persoonsgegevens worden verwerkt, zijn BMW en BMW AG gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken. Dit betekent dat zowel BMW als BMW AG gezamenlijk bepalen waarom en hoe uw persoonsgegevens worden verwerkt. Buiten de

BMW AI Assistant, bijvoorbeeld bij het gebruik van uw gegevens voor marketingdoeleinden of het opstellen van een overeenkomst, zijn BMW AG en BMW als verwerkingsverantwoordelijken onafhankelijk verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens. Als u meer informatie wilt over hoe de gezamenlijke verwerking van uw gegevens werkt, neem dan contact met ons op.

De BMW AI Assistant kan in het algemeen worden gebruikt zonder in te loggen met een BMW ID. Voor volledige toegang tot alle gepersonaliseerde functies is het echter noodzakelijk om in te loggen met een BMW ID. Als de klant nog geen BMW ID heeft, wordt hij of zij doorgestuurd naar de betreffende registratiepagina. Meer informatie over welke persoonsgegevens in het kader van de BMW ID worden verwerkt, vindt u [hier](#).

Welke gegevens over u worden verwerkt en voor welk doel?

Vervulling van de contractuele verplichting tot uitvoering van de BMW AI Assistant-overeenkomst (art. 6, lid 1, onder b) AVG)

Om u de functionaliteiten van de BMW AI Assistant te kunnen bieden, stelt BMW op verschillende contactpunten diverse digitale assistenten ter beschikking, zoals op AI (Artificial Intelligence) gebaseerde chatbots, spraakassistenten, enz. Deze helpen u onder andere bij:

- het vinden van geschikte BMW/MINI-modellen en aanbiedingen;
- het configureren van voertuigen;
- het bekijken van prijzen en financieringsopties;
- het beantwoorden van algemene vragen over producten en diensten.

Voor de werking van deze assistenten worden de volgende, mogelijk persoonlijk identificeerbare, gegevens verwerkt en, indien nodig, opgeslagen door BMW en door dienstverleners die in opdracht daarvan handelen:

- Inhoud van het gesprek (uw vragen, wensen, voorkeuren, contactgegevens etc.);
- Technische sessiegegevens (sessie-ID's, tijdstempels, clientinformatie, lokalisatie etc.);
- Touchpoint-specifieke metagegegevens (bijv. taal, land, apparaatinformatie etc.).

Nadat u zich heeft aangemeld met uw BMW ID, kan de BMW AI-assistent toegang krijgen tot opgeslagen persoonsgegevens uit BMW-bronnen om uw vragen te beantwoorden:

- CRM-gegevens (contactgegevens, contractgegevens, verkoopgeschiedenis etc.),
- Customer Journey-gegevens (opgeslagen voertuigconfiguraties, proefritten, interacties met websites, hotlines etc.),

- Voertuiginformatie (type, voertuigconfiguratie, geboekte diensten etc.),
- Informatie over de voertuigstatus (kilometerstand, accuspanning, status van deuren en achterklep etc.),
- Onderhoudsgegevens van het voertuig (datum van de volgende onderhoudsbeurt, oliepeil, remslijtage etc.),
- Gegevens over financiële diensten (contactgegevens, contractgegevens, verkoopgeschiedenis etc.).

Het verstrekken van deze gegevens is strikt genomen niet noodzakelijk voor het gebruik van de BMW AI Assistant. Zonder verwerking van deze gegevens is BMW echter niet in staat om u de volledig gepersonaliseerde diensten van de BMW AI Assistant aan te bieden. Zonder in te loggen met uw BMW Group ID ontvangt u uitsluitend op basis van de informatie die u tijdens de huidige sessie verstrekt, informatie in de vorm van een dialoog en vrijblijvende suggesties. In dit geval verwerken wij uitsluitend de door u verstrekte gegevens en hebben wij geen toegang tot uw gegevens uit andere BMW-bronnen.

De BMW AI Assistant is niet bedoeld voor de verwerking van gevoelige persoonsgegevens, in het bijzonder gezondheidsgegevens of andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens in de zin van artikel 9 AVG. BMW verwerkt dergelijke gegevens inhoudelijk niet binnen de BMW AI Assistant. Voer daarom geen gezondheidsgegevens of andere gevoelige informatie in. BMW neemt technische en organisatorische maatregelen om gevoelige informatie die toch wordt verzonden, in een vroeg stadium te detecteren, te negeren of te verwijderen.

Volledig geautomatiseerde beslissingen die juridische gevolgen voor u zouden hebben of u op vergelijkbare wijze aanzienlijk zouden beïnvloeden (artikel 22 AVG), worden in dit kader niet genomen.

Waarborgen van productkwaliteit en ontwikkelen van nieuwe producten (art. 6, lid 1, onder f) AVG)

Naast de loutere uitvoering van de dienstverlening worden de voor de uitvoering van de overeenkomst verzamelde gegevens ook verwerkt met het oog op kwaliteitsborging van de door de BMW Group aangeboden producten en diensten en voor de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten door BMW. Deze verwerking dient de gerechtvaardigde belangen van BMW om te voldoen aan de hoge klantstandaard die aan bestaande producten en diensten wordt gesteld en om het bedrijf in staat te stellen aan toekomstige verzoeken van haar klanten te voldoen door middel van nieuwe producten en diensten die nog niet zijn ontwikkeld. Om de privacy van onze klanten te beschermen, worden gegevens

uitsluitend verwerkt op een wijze die niet rechtstreeks naar de klant of het voertuig kan worden herleid.

BMW verwerkt met name gebruiks-, interactie- en technische gegevens om inzicht te krijgen in hoe de assistent wordt gebruikt, de reacties en functies ervan te verbeteren, de productontwikkeling te ondersteunen en fouten en technische problemen op te sporen en op te lossen. In dit kader kan ook de inhoud van chatgesprekken automatisch worden geanalyseerd, met name om de inhoud en zorgen van gebruikers beter te begrijpen en hun tevredenheid over de gebruikerservaring te beoordelen. Voor deze doeleinden kunnen gegevens uit de gebruikersinterface worden gecombineerd met gegevens uit andere systemen, met name met betrekking tot chatgesprekken en transacties. Indien van toepassing gebeurt deze koppeling met behulp van gepseudonimiseerde identificatiecodes. BMW kan deze gegevens ook in geaggregeerde of gepseudonimiseerde vorm analyseren en rapporteren om correlaties te analyseren tussen het gebruik van de BMW AI-assistent en verkoopgerelateerde statistieken.

Gegevensoverdracht aan geselecteerde derde partijen

Afhankelijk van uw vragen en wensen kan de BMW AI Assistant persoonsgegevens doorgeven aan andere rechtspersonen binnen de BMW Group, bijvoorbeeld voor het verzenden van een offerte voor een geconfigureerd voertuig aan:

- BMW Financial Services,
- BMW-distributeurs, dealers en servicepartners,
- BMW-samenwerkingspartners.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens slechts zolang als het specifieke doel dit vereist. Als de gegevens voor meerdere doeleinden worden verwerkt, worden ze automatisch verwijderd of opgeslagen in een vorm die niet direct naar u herleidbaar is zodra aan het laatste gespecificeerde doel is voldaan. Uw sessiecontext, inclusief de inhoud van het gesprek, wordt 24 uur bewaard als u niet bent ingelogd, anders 24 maanden.

Contactgegevens, uw rechten als betrokkene en uw recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit.

Mocht u vragen hebben over ons gebruik van uw persoonsgegevens, voertuiggegevens of gegevens van ConnectedDrive-diensten, neem dan in eerste instantie contact op met de BMW-klantenservice, hetzij per e-mail via bmwklantenservice@bmw.nl, hetzij telefonisch via 0800 - 0992234 (op werkdagen bereikbaar van 08:00 tot 19:00 uur, op zaterdag van 10:00 tot 18:00 uur en op zondag van 10:00 tot 17:00 uur).

Daarnaast kunt u contact opnemen met de verantwoordelijke functionaris voor gegevensbescherming via uwprivacy@bmw.nl of uwprivacy@mini.nl of via reguliere post via Einsteinlaan 5, 2289 CC te Rijswijk.

Als betrokkene bij de verwerking van uw persoonsgegevens heeft u bepaalde rechten overeenkomstig de AVG. BMW neemt uw rechten en zorgen zeer serieus. Als u van mening bent dat wij uw klacht of bezwaar niet naar behoren hebben behandeld, hebt u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens, met name over bewaartermijnen, internationale gegevensoverdrachten en de technische en organisatorische maatregelen die zijn geïmplementeerd om uw persoonsgegevens te beschermen, evenals over uw rechten als betrokkene, vindt u [hier](#).