



Gebruiksvoorwaarden chat en WhatsApp

Chaabi Bank Nederland is het Nederlandse bijkantoor van Banque Chaabi du Maroc S.A., ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 343112907 (hierna: Chaabi Bank). Deze gebruiksvoorwaarden gelden wanneer u via de chat op chaabibank.nl of via WhatsApp contact met ons opneemt. Zij gelden naast de Disclaimer en de Privacyverklaring op onze website.

Waarvoor dit kanaal is bedoeld

De chat en WhatsApp zijn bedoeld voor algemene vragen en informatie, bijvoorbeeld over geldoverboekingen naar Marokko en over Injad Achamil Europe (bijstand bij overlijden).

U kunt dit kanaal niet gebruiken voor:

- het geven van betaal- of overboekingsopdrachten
- het wijzigen van uw persoonsgegevens
- het indienen van formele aanvragen of opzeggingen
- het sturen van documenten of bijlagen

Documenten en bijlagen die u via dit kanaal stuurt, nemen wij niet in behandeling en kunnen wij niet lezen. Moet u stukken aanleveren, dan laten wij u weten hoe u dit veilig kunt doen. Uw overboekingen en andere opdrachten regelt u in uw persoonlijke omgeving Mijn Chaabi Bank.

Informatie, geen bindend advies

Antwoorden via de chat en WhatsApp zijn algemene informatie. Zij vormen geen persoonlijk, juridisch of financieel advies. Aan de inhoud van een gesprek kunt u geen rechten ontlenen.

Beschikbaarheid en reactietijd

De chat is bemand op werkdagen van 9 tot 17 uur. Buiten deze tijden ontvangen wij uw bericht wel en reageren wij zo snel mogelijk daarna. Er geldt geen gegarandeerde reactietijd.

Veilig gebruik

Deel via de chat en WhatsApp geen vertrouwelijke gegevens. Stuur ons daarom nooit:

- wachtwoorden of pincodes
- volledige rekening- of kaartnummers
- uw burgerservicenummer (BSN)
- kopieën van uw identiteitsbewijs

Chaabi Bank vraagt u via deze kanalen nooit om deze gegevens. Hebben wij voor uw vraag toch gevoelige of persoonlijke gegevens nodig, dan nemen wij op een veilige manier contact met u op, bijvoorbeeld telefonisch. Ontvangt u een bericht dat hier wel om vraagt, ga er dan niet op in en neem contact met ons op via onze vestiging of via 020 716 4930.

Gebruik van WhatsApp

WhatsApp is een dienst van WhatsApp Ireland Limited, onderdeel van Meta. Op uw gebruik van WhatsApp zijn ook de voorwaarden en het privacybeleid van WhatsApp van toepassing. Chaabi Bank heeft daar geen invloed op. Wilt u geen gebruikmaken van WhatsApp, dan kunt u ons ook bereiken via telefoon, e-mail of onze vestiging.

Privacy en gegevens

Chaabi Bank verwerkt uw persoonsgegevens zorgvuldig en in overeenstemming met de [Privacyverklaring](#). Daarin leest u welke gegevens wij verwerken, waarvoor en hoe lang wij deze bewaren. De chat op onze website wordt technisch verzorgd door een externe dienstverlener die namens ons als verwerker optreedt.

Aanmelding en toestemming

Voordat u de chat gebruikt, vragen wij u zich aan te melden en akkoord te gaan met deze gebruiksvoorwaarden en de Privacyverklaring. Door akkoord te geven, bevestigt u dat u beide heeft gelezen en aanvaardt. Dit kanaal is bedoeld voor personen van 18 jaar of ouder.

Aansprakelijkheid en wijzigingen

Wij stellen de informatie in de chat met zorg samen. Chaabi Bank is niet aansprakelijk voor onjuistheden of onvolledigheden, of voor berichten die door internetstoringen vertraagd of niet aankomen. Hierop is ook de [Disclaimer](#) van toepassing. Chaabi Bank kan deze gebruiksvoorwaarden wijzigen. De actuele versie staat altijd op onze website.

Vragen, klachten en contact

Heeft u een vraag of klacht over onze dienstverlening, neem dan contact met ons op. Wij behandelen uw klacht volgens onze klachtenprocedure.

Op deze gebruiksvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

Contactgegevens:

- Chaabi Bank Nederland, De Clercqstraat 55, 1053 AD Amsterdam
- Telefoon: 020 716 4930
- E-mail: klant@banquechaabi.nl
- WhatsApp: via [chaabibank.nl](https://www.chaabibank.nl)