

Nutzungsbedingungen und Datenschutzhinweise Telefon- und Videoberatung

– Information nach Art. 13, 14, 21 Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“) –

- Stand 8. Dezember 2020

Liebe Kundin, lieber Kunde,

für Ihren persönlichen Beratungstermin bieten wir Ihnen unsere Telefon- und Videoberatung an. Sie haben so die Möglichkeit, unabhängig von Ihrem Aufenthaltsort mit uns in Kontakt zu treten und von zu Hause aus oder unterwegs per Telefon oder am eigenen PC oder Tablet mit unseren Beratern Ihre persönlichen Anliegen zu besprechen. So können Sie sich zu unseren Produkten und Leistungen beraten lassen. Entscheiden Sie sich für ein Produkt, lassen wir Ihnen die dafür erforderlichen Unterlagen gern zukommen.

Sie erreichen uns montags bis sonntags Rund um die Uhr über unser Kundenservice-Center. Die Beratungszeiten können dabei individuell montags bis freitags zwischen 8:00 Uhr und 20:00 Uhr vereinbart werden. Sie haben dabei die Möglichkeit, per Video-/ Audio- und/ oder Text-Chat mit unseren Beratern zu kommunizieren. Für die Video-Beratung erfolgt die Kommunikation zwischen Ihnen und dem Berater über Kamera/ Mikrophon an Ihrem PC oder über ein Tablet/ Smartphone mittels App, die durch Sie installiert werden muss. Der Text-Chat erfolgt via Tastatur.

Die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten und die Wahrung des Bankgeheimnisses stehen bei uns an erster Stelle. Aus diesem Grund bieten wir eine individuelle Beratung unter Einbeziehung Ihrer persönlichen Daten erst nach einer eindeutigen Identifikation an. Die Bank behält sich im Einzelfall das Recht vor, dem Kunden eine Beratung in der Bank anzubieten, wenn sich die Videoberatung im Einzelfall als nicht sachgerecht erweist.

Video-Beratung und Text-Chat erfolgen unter vollständiger Einbeziehung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie unter

<https://www.volksbank-nordschwarzwald.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen.html>

einsehen und ausdrucken können.

Hinweise zur Nutzung der Videoberatung

Was sind die technischen Voraussetzungen für eine Videoberatung?

Sie benötigen lediglich einen PC, Laptop oder ein mobiles Endgerät (Smartphone / Tablet), einen Internetzugang (mindestens DSL) oder eine entsprechende Mobilfunk-Anbindung (LTE) und einen aktuellen, gängigen Browser (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari).

Wie funktioniert die Videoberatung?

Nachdem Sie Ihren Gesprächstermin vereinbart haben, stellt Ihnen Ihr Berater in Ihr elektronisches Postfach oder per E-Mail einen Link zu Ihrer Videoberatung zur Verfügung. Dieser Link ist nur für Sie bestimmt und darf nicht an Dritte weitergegeben werden.

1. Mit Laptop oder PC:

- Klicken Sie auf den **Link** für die Videoberatung.
- Es öffnet sich der Internetbrowser und Sie gelangen zu der Begrüßungsseite. Wählen Sie hier die Option **„Am Meeting im Browser teilnehmen“**. Alternativ können Sie über die Schaltfläche „Nehmen Sie am Meeting teil“ das PlugIn des Anbieters LogMeln installieren (Abbildung 1 im Anhang).
- Auf der folgenden Seite wählen Sie bitte die Option **„Ich nutze bereits eine Telefonverbindung“**. Ihr Kundenberater wird sich mit Ihnen unter der vereinbarten Rufnummer in Verbindung setzen (Abbildung 2 im Anhang).

Erfassen Sie in der nächsten Maske das für diese Videokonferenz vereinbarte **Kennwort** und klicken Sie auf **„Am Meeting teilnehmen“** (Abbildung 3 im Anhang).

- Ggf. werden Sie zur Eingabe Ihres Namens aufgefordert. Die Eingabe der E-Mail-Adresse ist optional (Abbildung 4 im Anhang).
- Durch Klicken auf das Kamerasymbol können Sie Ihre **Webcam** aktivieren und deaktivieren (Abbildung 5 im Anhang).

2. Mit Smartphone oder Tablet:

- Klicken Sie auf den Link für die Videoberatung.
- Bevor Sie die Videoberatung mittels Smartphone oder Tablet nutzen können, werden Sie beim ersten Aufruf aufgefordert, die **App "GoToMeeting"** aus Ihrem jeweiligen App-Store herunter zu laden.
- Bestätigen Sie **ggf.** die Frage **"Diese Seite in GoToMeeting öffnen?"** mit der Schaltfläche **"öffnen"**. Die App wird nun installiert.
- Nach der Installation wird Ihre Verbindungsgeschwindigkeit geprüft und bei ausreichender Kapazität erscheint die Schaltfläche "Anruf". Durch Betätigen der Schaltfläche willigen Sie in die Übertragung Ihres Ton- und Bildsignals ein.
- Aktivieren Sie die Sprachfunktion damit Ihr Berater Sie hören kann.

Nachdem Ihr Berater das Gespräch angenommen hat, können Sie ihn auf Ihrem Bildschirm sehen. Die verbale Kommunikation erfolgt i.d.R. über das Telefon. Ihr Berater kann während der Videoberatung nicht nur mit Ihnen sprechen, sondern kann Ihnen auch Unterlagen zeigen – genauso wie Sie es von der Beratung in der Filiale kennen. Die Übertragung Ihres Ton- und / oder Bildsignals, und natürlich auch die Videoberatung selbst, kann von Ihnen jederzeit auch während des laufenden Gesprächs beendet werden.

Wie sicher ist die Videoberatung?

Die Videoberater sitzen in einem abgeschlossenen Büro ohne Kundenverkehr. Dadurch sind Diskretion und Datenschutz auf Seiten der Bank immer gewährleistet. Die gesamte Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem Videoberater findet verschlüsselt statt. Achten Sie bei Nutzung der Videoberatung von unterwegs über ein mobiles Endgerät auf eine diskrete Umgebung und auf mögliche Zuhörer. Achten Sie auch darauf, z. B. keine Zugangsdaten Ihres Online-Bankings zu nennen. Ausdrücklich weisen wir darauf hin, dass es Ihrer Verantwortung unterliegt dafür Sorge zu tragen, dass Ihr Endgerät, mit dem Sie an der Videoberatung teilnehmen, frei ist von sogenannter unsicherer Software (Spyware, Viren, Trojaner, etc.).

Wie wird die Verschlüsselung im Detail gewährleistet?

Der Kunde, der mit seinem mobilen Device (Smartphone, Tablet) oder PC / Laptop eine Videoberatung mit seiner Bank durchführt, befindet sich natürlich nicht im Bankennetz sondern nutzt seine Mobilfunk oder private Internet-Anbindung. Dies erfolgt über die abgesicherten, redundanten Netzübergänge der Fiducia & GAD IT AG. Es wird anschließend ein gesicherter Tunnel zwischen dem Endgerät des Kunden und dem Videokonferenz-System in der jeweiligen Bank aufgebaut (Ende-zu-Ende Verschlüsselung). Zur Verschlüsselung von SIP (Session Initiation Protokoll) kommt das TLSProtokoll (Transport Layer Security) zum Einsatz, als Nachfolger des SSL-Protokolls (Secure SocketsLayer). Bei der Verschlüsselung von RTP-

Strömen (Real-Time Transport Protokoll) wird das Verschlüsselungsverfahren AES (Advanced Encryption Standard) mit 128 Bit verwendet.

Information nach Art.13, 14, 21 Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“)

Natürlich ist uns auch bei der digitalen Kommunikation der Schutz Ihrer Daten wichtig. Nachfolgend informieren wir Sie darüber, wie Ihre persönliche Telefon- und Videoberatung funktioniert, wie wir Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen der Telefon- und Videoberatung verarbeiten. Diese Hinweise ergänzen unsere allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art.13, 14, 21 DSGVO. Dort erfahren Sie auch, welche Rechte Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehen.

Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen kann ich mich wenden?

- Verantwortliche Stelle für die Verarbeitung Ihrer Daten ist:

Volksbank Nordschwarzwald eG, Hauptstraße 2, 72285
Pfalzgrafenweiler

Tel.: 07445 8504-0 , Fax: 07445 8504-155

<mailto:info@vbnsw.de>

- Unseren Datenschutzbeauftragten können Sie wie folgt erreichen:

<mailto:datenschutzbeauftragter@vbnsw.de>

Welche Daten nutzen wir?

Die Kommunikation zwischen Ihnen und dem Berater kann visuell über eine Videoübertragung erfolgen, über einen Text-Chat und/oder über eine parallele Telefonverbindung. Bei Bedarf zeigen Ihnen unsere Berater über die Bildschirmansicht auch elektronische Unterlagen an.

Sie können während der Telefon- und Videoberatung Ihren Berater über das Kamerabild sehen. Sie entscheiden selbst, ob Sie – sofern vorhanden – ebenfalls das Bild Ihrer Kamera übertragen möchten. Die Übertragung des Bild- sowie des Tonsignals als auch die Telefon- und Videoberatung selbst kann von Ihnen jederzeit beendet werden.

Bevor wir mit der Beratung starten, vergewissern wir uns auch selbstverständlich, dass Sie es wirklich sind. Dies stellen wir dadurch sicher, dass wir Ihnen einen individuellen Link zu unserer Beratung in Ihr elektronisches Postfach einstellen oder per E-Mail zusenden. Im Falle der Zusendung via E-Mail werden wir Sie zu Beginn der Beratung zusätzlich mündlich authentifizieren. Um an der Videoberatung teilnehmen zu können, erhalten Sie weiter ein individuelles Kennwort. Dabei erheben und verarbeiten wir automatisiert zunächst diejenigen personenbezogenen Daten, die für die technische Erbringung des jeweiligen Dienstes erforderlich sind. Dazu zählen Name, Vorname und E-Mail-Adresse, die Dauer der Sitzung, Angaben zur hergestellten Verbindungen, wie etwa Einwahl über eine Telefonverbindung oder über

„Voice over IP“ (Internettelefonie), verwendete Hardware, Informationen zu der verwendeten Hardware, IP-Adressen, Standort, Spracheinstellungen, verwendetes Betriebssystem, eindeutige Gerätekennungen sowie Auflösung der Kamera.

Je nach Verlauf des Gesprächs erheben und verarbeiten wir diejenigen personenbezogenen Daten, die für die Durchführung der von Ihnen gewünschten Beratung erforderlich sind. Dazu zählen insbesondere Ihre Personalien (Adresse und sonstige Kontaktdaten, Geburtstag und -ort und Staatsangehörigkeit) sowie die Beratungs- und Gesprächsinhalte. Diese können etwa Angaben zu Ihren Zielen und Wünschen, zu ihren persönlichen wie finanziellen Verhältnissen, Ihre Risikoneigung sowie sonstige Angaben zu gewünschten Produkten umfassen.

Sofern Sie sich für den Abschluss eines bestimmten Produkts entscheiden, erheben und verarbeiten wir ferner die nach ihrem individuellen Wunsch festgelegten Produktangaben. Die relevanten Angaben variieren je nach Produktgattung. Sie können diese den jeweiligen Vertragsunterlagen und Geschäftsbedingungen entnehmen. Weitere Angaben finden sie auch in unseren allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art.13, 14, 21 DSGVO.

Wofür verarbeiten wir Ihre Daten (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Rechtsgrundlage?

Im Rahmen unserer Telefon- und Videoberatung verarbeiten wir personenbezogene Daten ausschließlich im Einklang mit den Bestimmungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt zur Durchführung der Telefon- und Videoberatung sowie zum Abschluss bzw. zur Vermittlung der von Ihnen gewünschten Bankgeschäfte, Finanzdienstleistungen, Versicherungs- und Immobiliengeschäfte sowie zur Ausführung der von Ihnen erteilten Aufträge. Rechtsgrundlage dafür ist Art.6 Abs.1 UAbs.1 lit.b DSGVO.

Weitere Angaben zu möglichen weiteren Verarbeitungszwecken können Sie unseren allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art.13, 14, 21 DSGVO entnehmen.

Wer bekommt meine Daten?

Innerhalb der Bank erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten benötigen. Auch der von uns für die Telefon- und Videoberatung

eingesetzte Dienstleister und weitere Auftragsverarbeiter (Art. 28 DSGVO) können zu den genannten Zwecken Daten erhalten.

Weitere Informationen zur Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten und zum Bankgeheimnis finden Sie in unseren allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art. 13, 14, 21 DSGVO.

Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Über die technische Anwendung zur Bereitstellung von Telefon- und Videoberatung findet grundsätzlich KEINE dauerhafte Aufzeichnung der übermittelten Telefon- oder Bildsignale statt. Sollte – etwa im Rahmen von Wertpapiergeschäften – eine solche Aufzeichnung gesetzlich erforderlich sein, weisen wir Sie frühzeitig darauf hin, so dass Sie die Möglichkeit haben, das Gespräch zu beenden. Die erhobenen Verbindungsdaten werden unmittelbar nach Schließen der Anwendung gelöscht. Das Chatprotokoll kann während der Online-Besprechung von allen Teilnehmern gespeichert werden. Nach Beendigung werden alle Meetingdaten gelöscht.

Bei Start der Telefon- und Videoberatung erscheint eine Eingabemaske, welche ein Pflichtfeld „Name“ beinhaltet. Dieser Name wird im Meeting angezeigt und für 12 Monate gespeichert. Es liegt in Ihrer Entscheidung, ob Sie Ihren korrekten Namen eingeben. Die Eingabe der E-Mail-Adresse ist nicht zwingend. Sollte sie eingegeben werden, wird sie ebenfalls 12 Monate gespeichert.

Daten, die wir zum Zwecke der Beratung erheben und verarbeiten, speichern wir, soweit dies im Rahmen unserer auf Dauer angelegten Geschäftsbeziehung erforderlich ist. Gleiches gilt auch bei dem Abschluss von Produkten.

Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch (HGB), der Abgabenordnung (AO), dem Kreditwesengesetz (KWG), dem Geldwäschegesetz (GwG) und dem Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen zwei bis zehn Jahre.

Werden Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt?

Eine Datenübermittlung in Drittstaaten kann aufgrund der Serverstandorte u.a. in den USA nicht grundsätzlich ausgeschlossen werden. Die Sitzungsdaten (Inhaltsdaten wie Chat, Audio- und Videospur) sind verschlüsselt. Die Metadaten (d.h. Name und Vorname) der Sitzungsteilnehmer sind jedoch nicht verschlüsselt. Eine Übermittlung dieser Daten in Drittstaaten kann somit nicht

ausgeschlossen werden. Die Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten in Drittstaaten kann jedoch verhindert werden, indem Sie als Metadaten Aliase oder anonyme Daten verwenden.

Besteht eine Pflicht zur Bereitstellung von Daten?

Die Teilnahme an unseren Telefon- bzw. Videoberatungsangeboten ist selbstverständlich freiwillig. Sofern sie unser Angebot nutzen möchten, ist es erforderlich, dass wir Ihre personenbezogenen Daten im beschriebenen Umfang verarbeiten.

Die Aktivierung der Videofunktion sowie Eingabe von Chatinhalten durch Sie ist dabei ausdrücklich freiwillig.

Wünschen Sie den Abschluss eines Produkts, so müssen Sie diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Begründung, Durchführung und Beendigung der jeweiligen Geschäftsbeziehung erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet oder berechtigt sind. Ohne diese Daten werden wir in der Regel den Abschluss eines entsprechenden Produktvertrags ablehnen müssen.

Insbesondere sind wir nach den geldwäscherechtlichen Vorschriften verpflichtet, Sie vor der Begründung der Geschäftsbeziehung beispielsweise anhand Ihres Personalausweises zu identifizieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie in unseren allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art.13, 14, 21 DSGVO.

Inwieweit gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?

Wir wenden weder zur Durchführung der Telefon- und Videoberatung noch zu einem sich ggf. daran anschließenden Produktabschluss Verfahren zur vollautomatisierten Entscheidungsfindung an (Art.22 DSGVO). Sollten wir in Einzelfällen doch ein solches Verfahren einsetzen, werden wir Sie hierüber gesondert informieren, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

Inwieweit werden meine Daten für die Profilbildung (Scoring) genutzt?

Im Rahmen der Telefon- und Videoberatung setzen wir kein Profiling ein.

Anhang

Abbildung 1:

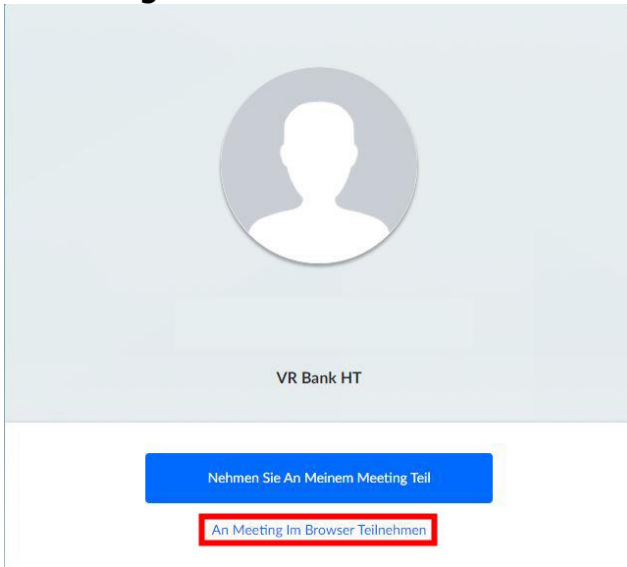


Abbildung 2:



Abbildung 3:

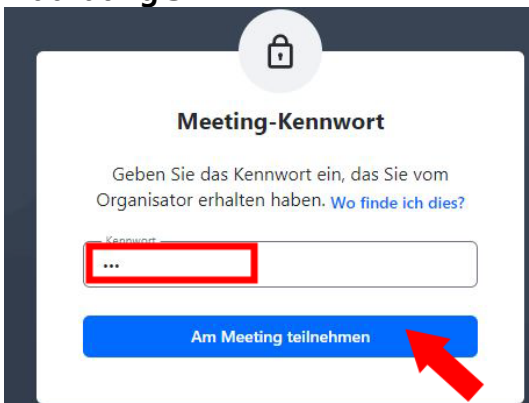
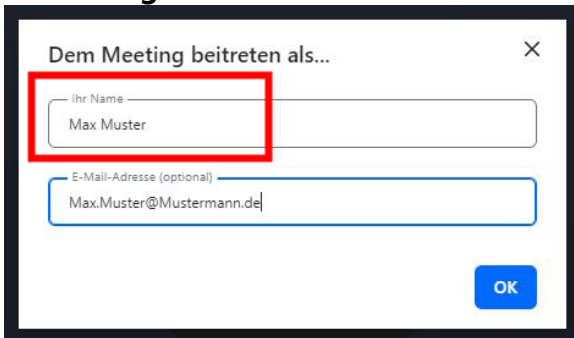


Abbildung 4:



Dem Meeting beitreten als... ×

Ihr Name
Max Muster

E-Mail-Adresse (optional)
Max.Muster@Mustermann.de

OK

Abbildung 5:

