

Datenschutzhinweise, Nutzungsbedingungen und Haftungsausschluss zur Telefon- und Videoberatung

Liebe Kundin, lieber Kunde,

die Telefon- und Videoberatung der Volksbank im Bergischen Land eG bietet Ihnen die Möglichkeit, Beratungs- und Serviceleistungen einfach und flexibel in Anspruch zu nehmen. Sie haben die Möglichkeit, unabhängig von Ihrem Aufenthaltsort mit uns in Kontakt zu treten per Telefon, am eigenen PC oder Tablet mit unseren Beraterinnen und Beratern Ihre 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 gerne zukommen.

Natürlich ist uns auch bei der digitalen Kommunikation der Schutz Ihrer Daten wichtig. In diesem Dokument haben wir die für die Telefon- und Videoberatung gültigen Rahmenbedingungen zusammengestellt. Mit dem Start der Telefon- und Videoberatung bestätigen Sie, dass Sie die Datenschutzhinweise und Nutzungsbedingungen sowie den Haftungsausschluss zur Kenntnis genommen haben und akzeptieren diese.

Grundsätzliche Regelungen wie beispielsweise unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Sonderbedingungen finden Sie im Internet unter https://www.bergische-volksbank.de/service/rechtliche-hinweise/agb_sonderbedingungen.html.

Die Informationen zum Datenschutz ergänzen unsere allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art. 13, 14, 21 DSGVO, einsehbar unter <https://www.bergische-volksbank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>. Dort erfahren Sie auch, welche Rechte Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehen.

Für die Telefon- und Videoberatung setzen wir das Tool „GoToMeeting“ der Firma LogMeln ein. Die Datenschutzbestimmungen der Firma LogMeln finden Sie unter <https://www.logmeininc.com/de/legal/privacy>.

I. Information zum Datenschutz

1. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich?

Verantwortliche Stelle für die Datenverarbeitung ist:

Volksbank im Bergischen Land eG
Tenter Weg 1 – 3
42897 Remscheid
Telefon: 02191 699-111
Fax: 02191 699-372
E-Mail-Adresse: dialogteam@voba-ibl.de

2. Wer ist der Datenschutzbeauftragte und wie ist dieser zu erreichen?

Der Datenschutzbeauftragte der Volksbank im Bergischen Land eG ist wie folgt zu erreichen:

Volksbank im Bergischen Land eG
Tenter Weg 1 – 3
42897 Remscheid
Telefon: 02191 699-111
Fax: 02191 699-372
E-Mail-Adresse: datenschutzbeauftragter@voba-ibl.de

3. Welche personenbezogenen Daten werden erhoben?

Die Kommunikation zwischen Ihnen und dem Berater/der Beraterin 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 können von Ihnen jederzeit beendet werden.

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 den 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 Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14, 21 DSGVO: <https://www.bergische-volksbank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>.

4. 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 Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14, 21 DSGVO entnehmen: <https://www.bergische-volksbank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>.

5. 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 Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14, 21 DSGVO: <https://www.bergische-volksbank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>.

6. 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 ebenso wie Chatinhalte unmittelbar nach Schließen der Anwendung gelöscht.

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.

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

Die Datenverarbeitung kann in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums – EWR erfolgen. Die bestimmungsgemäße Nutzung der Anwendung sieht vor, dass die Zugangsdaten des jeweiligen Nutzers erhoben und auf Servern der LogMeln Ireland Limited zu Zwecken der Authentisierung des Nutzers gespeichert werden. LogMeln Ireland Limited ist zu einer gesetzeskonformen Verarbeitung und Sicherung der Daten verpflichtet. In den vertraglichen Regelungen zur Auftragsverarbeitung wurden die von der Europäischen Kommission verabschiedeten Standardvertragsklauseln vereinbart.

8. 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.

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 Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14, 21 DSGVO: <https://www.bergische-volksbank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>.

9. 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.

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

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

II. Nutzungsbedingungen

Unsere Videotelefonie ermöglicht Ihnen, über Ihren Computer, Ihr Tablet oder Smartphone eine persönliche Beratung mit einem unserer Mitarbeiter / einer unserer Mitarbeiterinnen durchzuführen. Das verwendete Kommunikations-Tool installiert sich im Rahmen der Ausführung selbstständig und legt für die Dauer der Sitzung Bearbeitungspakete auf Ihrer Festplatte ab. Eine Vorab-Registrierung zur Nutzung der Videoberatung ist nicht erforderlich.

Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

Die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten und die Wahrung des Bankgeheimnisses sind uns besonders wichtig. Aus diesem Grund bieten wir eine individuelle Beratung unter Einbeziehung Ihrer persönlichen Daten erst nach einer eindeutigen Legitimation an. Hierzu werden Ihnen die Zugangsdaten zur Videoberatung per E-Mail in Ihr elektronisches Postfach oder an Ihre uns bekannte persönliche E-Mail-Adresse gesendet. Diese Zugangsdaten sind nur für Sie bestimmt und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

Um das Bankgeheimnis effektiv wahren zu können, ist im Rahmen der Videotelefonie Ihre Mitwirkung erforderlich.

- Bitte führen Sie die Beratung immer in einer diskreten Umgebung durch.
- Vermeiden Sie, dass sich während der Beratung unberechtigte Personen in Ihrer Nähe befinden. Diese könnten sonst an sensible Informationen gelangen können, die dem Bankgeheimnis unterliegen.
- Achten Sie außerdem darauf, dass Ihr Computer bzw. Ihr mobiles Endgerät, mit dem Sie an der Videotelefonie teilnehmen, frei von so genannter unsicherer Software (Spyware, Viren, Bots usw.) ist. Die Verantwortung für den Schutz Ihrer Geräte liegt ausschließlich bei Ihnen und nicht bei der Bank.

Bei unserer Telefon- und Videoberatung erfolgt die Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem Berater/ Ihrer Beraterin über das mobile Endgerät oder Telefon. Sie können jederzeit selbst entscheiden, ob Ihr Berater/ Ihre Beraterin Sie ebenfalls sehen kann oder nicht. Die Übertragung Ihres Ton- und / oder Bildsignals und die Videotelefonie selbst kann von Ihnen jederzeit beendet werden.

Die Videotelefonie wird mit einer End-to-End-Transportverschlüsselungen nach dem aktuellen Stand der Technik geschützt. Achten Sie dennoch darauf, keine Zugangsdaten Ihres Online-Bankings zu nennen.

Wir weisen Sie darauf hin, dass das (gerade auch heimliche) Mitschneiden von Video- und/oder Audiodaten, das Speichern und das Verbreiten solcher Aufnahmen Ihrerseits strafbar sein kann.

III. Haftungsausschluss

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass wir für folgende Sachverhalte keine Haftung übernehmen:

- Verletzung des Bankgeheimnisses, die auf fehlende Diskretion in Ihrer Umgebung zurückzuführen ist.
- Fehlinformationen, die dadurch verursacht werden, dass die in den Nutzungsbedingungen beschriebenen technischen Voraussetzungen nicht erfüllt sind.
- Unberechtigter Zugriff Dritter auf Dokumente und Schriftstücke, die wir Ihnen digital übermitteln, wenn Sie diese nicht ausreichend schützen.

Wir bemühen uns, Ihnen zur Telefon- und Videoberatung möglichst umfassende Informationen zur Verfügung zu stellen. Allerdings übernehmen wir keine Garantie für die Vollständigkeit dieser Informationen. Insbesondere haftet die Bank nicht für fehlende Informationen und Inhalte, die auf Probleme bei der Datenübertragung zurückzuführen sind.