

Nutzungsbedingungen

Unser VideoChat ermöglicht Ihnen, sich über Ihren Computer, Tablet oder Smartphone von einem unserer Mitarbeiter persönlich beraten zu lassen. Eine Vorab-Registrierung zur Nutzung des VideoChat ist nicht erforderlich. Bei Ausführung der Anwendung installiert sich das Kommunikationstool „GoToMeeting“ temporär zur Nutzung auf Ihrem Computer.

Folgende Rahmenbedingungen gelten:

- 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 Legitimation an.
Voraussetzung hierfür ist, dass Sie bereits Bestandskunde sind und schon ein Identifikationsverfahren durchgeführt haben.
- Zur Legitimation müssen Sie für die Beratung ein offizielles Ausweisdokument (Personalausweis) zur Hand haben. Den genauen Ablauf der Legitimation wird Ihnen Ihr Kundenberater im Vorfeld mitteilen.
- Als Kunde der Bank werden Ihnen die Zugangsdaten zur Einwahl in Ihr kundenbezogenes Online-Banking-Postfach eingestellt.
- Als Neukunde/Interessent erhalten diese per Mail.
- **Mit dem Login in die Videoberatung wird bestätigt, dass die Nutzungsbedingungen und die Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen wurden.**

Bild- und Tonübertragung

Bei unserem VideoChat erfolgt die Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem Berater über das Telefon bzw. das Mikrofon Ihres Computers bzw. Smartphones. Sie können jederzeit selbst entscheiden, ob Ihr Berater Sie ebenfalls sehen kann oder nicht.

Die Übertragung Ihres Ton- und/oder Bildsignals und die Videoberatung selbst kann von Ihnen jederzeit beendet werden.

Sicherheit und Verschlüsselung

Die Videoberatung ist geschützt und sicher. Alle unsere Lösungen basieren auf einer End-to-End-SSL-Verschlüsselung (Secure Sockets Layer) und einer 128-Bit-AES-Verschlüsselung (Advanced Encryption Standard).

Achten Sie aber bitte dennoch darauf, keine Zugangsdaten Ihres Online-Bankings zu nennen.

Datenschutzerklärung

Diese Datenschutzerklärung gilt für Videoberatungen der Bank. Wir setzen hierfür das Tool „GoToMeeting“ der Firma Citrix ein. Außerdem gelten weiterhin die Datenschutzbestimmungen unseres Internetauftritts und der Firma Citrix (<https://www.citrix.de/about/legal/citrix-online-privacy-policy-de.html>)

Wir haben mit unseren Dienstleistern im Zusammenhang mit dieser Anwendung vertragliche Vereinbarungen getroffen, die Ihnen ein Höchstmaß an Datenschutz und Datensicherheit bieten.

Zu den personenbezogenen Daten im Sinne dieser Erklärung zählen auch Einzelangaben über Ihre persönlichen und sachlichen Verhältnisse, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Web-Beratung genannt werden können, insbesondere innerhalb des Gesprächs zwischen Ihnen und Ihrem Berater. Auch diese personenbezogenen Daten werden von uns nur zu dem Zweck erhoben, den Sie uns diesbezüglich genannt haben (Auftragsbearbeitung und Auftragsdurchführung). Wir verwenden die von uns zu Ihrer Person erhobenen Daten also ausschließlich, um die vorab dargestellten und von Ihnen jeweils gewünschten Funktionalitäten zu ermöglichen sowie die mittels der Funktionalitäten angefragten Leistungen zu erbringen.

Wenn Sie mit uns über diesen Weg kommunizieren, müssen Sie sich nicht registrieren. Neben Ihrem Namen und (optional) Ihrer E-Mail-Adresse speichert Citrix Zeitpunkt und Dauer Ihrer Einwahl. Ihrem Berater dient dies als Chronik der durchgeführten Gespräche. Darüber hinaus verwendet Citrix Ihre Daten nur zur Durchführung der Einwahl in den VideoChat. Nach dem Gespräch bleiben auf den Servern von Citrix keine gespeicherten Kommunikationsinhalte zurück.

Falls Sie Ihre Webcam einschalten, wird Ihr Bild übertragen.

Die Gespräche, bei denen es nicht um eine Beratung in Finanzanlagen geht, werden nicht gespeichert (weder Bild noch Ton).

Zu statistischen Zwecken werden Thema, Dauer und Zeitpunkt des Gesprächs anonymisiert festgehalten. Dies hilft uns bei der Optimierung unseres Services. Eine Weitergabe an Dritte findet nicht statt.

Haftungsausschlüsse

Ihre Sicherheit und die Wahrung des Bankgeheimnisses stehen bei uns an erster Stelle. Aus diesem Grunde bieten wir erst nach einer eindeutigen Legitimation eine individuelle Beratung unter Einbeziehung Ihrer persönlichen Daten an.

Damit das Bankgeheimnis im Rahmen des VideoChat gewahrt bleibt, bitten wir Sie, vor der Beratung für eine diskrete Umgebung zu sorgen. Treffen Sie bitte Vorkehrungen, dass sich während der Beratung keine unberechtigten Personen in Ihrer Nähe befinden, die dadurch an Informationen gelangen könnten, die dem Bankgeheimnis unterliegen.

Ausdrücklich weisen wir darauf hin, dass wir für Verletzungen des Bankgeheimnisses keine Haftung übernehmen, die auf Ihre oben beschriebene Organisationssphäre zurückzuführen sind.

Des Weiteren übernehmen wir auch keine Haftung aufgrund von Fehlinformationen, die dadurch verursacht werden, dass Sie die in den Nutzungsbedingungen beschriebenen technischen Voraussetzungen nicht erfüllt haben.

Ebenfalls übernehmen wir keine Haftung dafür, wenn Sie die Ihnen digital übermittelten Dokumente und Schriftstücke nicht ausreichend vor dem unberechtigten Zugriff Dritter schützen.

Ausdrücklich weisen wir auch darauf hin, dass es Ihrer Verantwortung unterliegt, dafür Sorge zu tragen, dass der Computer, mit dem Sie an dem VideoChat teilnehmen von so genannter unsicherer Software (Spyware, Viren, Bots, etc.), frei ist.

Grundsätzlich bemühen wir uns, im Rahmen des Zumutbaren, vollständige Informationen über den VideoChat zur Verfügung zu stellen. Wir übernehmen keine Garantien für die Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen des VideoChat. Insbesondere haftet der Anbieter nicht für fehlende Informationen und Inhalte, die auf Probleme der Datenübertragung zurückzuführen sind.

Weiterhin gelten auch zusätzlich die AGBs, die Sonderbedingungen, die Datenschutzrichtlinien, die Nutzungsbedingungen sowie die Pflichtangaben, die sich auf unserer Internetseite im Foot-Folder befinden.

Der Kunde stimmt diesen Regelungen mit Eintritt in den VideoChat über den Login-Button zu.