

Nutzungsvereinbarung

M365 Teams Besprechungen im Kundenkontakt

Volksbank Kaiserslautern eG, Kanalstraße 4, 67655 Kaiserslautern

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihr Interesse zukünftig im Kundenkontakt das Medium „Teams“ von Microsoft zu nutzen. Diese Nutzungsvereinbarung können Sie jederzeit neu auf unserer Homepage unter www.vobakl.de einsehen.

Sie erhalten von uns vor jeder Teams-Besprechung einen Einladungslink, mit dem Sie direkt an der Besprechung teilnehmen können.

Den Link erhalten Sie mindestens 24 Stunden vor der mit uns vereinbarten Besprechung/ dem Termin.

Als Bestandskundin bzw. -kunde werden wir Ihnen die Nutzungsvereinbarung ausschließlich in Ihrem ePostfach zur Verfügung stellen. Neukunden / Interessenten erhalten den Einwahllink per verschlüsselter Mail – entsprechende Zugangspasswörter erhalten Sie auf telefonischem Wege (alternativ: einer weiteren, Ihnen zur Verfügung stehenden Mailadresse). Die Übermittlung an die identische Mailadresse wird aus Sicherheitsgründen ausgeschlossen.

Wir setzen Microsoft Teams ein zur Bild- und Tonübertragung. Die Einwahl zum Teamsmeeting seitens des Beraters erfolgt über die Microsoftanwendung.

Die Bild- und Tonübertragung erfolgt ausschließlich über den Bankarbeitsplatz / das bankeigene Endgerät der Mitarbeitenden der Volksbank Kaiserslautern eG. Sie als Kund*innen / Neukund*innen und Interessent*innen können die Besprechung von einem entsprechenden Endgerät (Laptop, Tablet, Mobilfunkgerät, etc.) nutzen.

Mit der Teilnahme an der Teams-Besprechung stimmen Sie den unten aufgeführten rechtlichen Hinweisen und Nutzungsbedingungen zu.

Datenschutz und Nutzungsbedingungen

Die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten und die Wahrung des Bankgeheimnisses stehen bei uns an erster Stelle. Aus diesem Grund bieten wir einen individuellen Besprechungs- und Beratungstermin unter Einbeziehung Ihrer persönlichen Daten erst nach einer eindeutigen Identifizierung Ihrer Person an.

Bitte halten Sie dafür ein gültiges Ausweispapier (Personalausweis, Reisepass) bereit.

Für unsere Teams-Besprechung gelten die folgenden rechtlichen Hinweise:

Nutzungsbedingungen:

Unsere Teams-Besprechung ermöglicht Ihnen, sich über Ihren Computer, Tablet oder Smartphone von einer/einem unserer Mitarbeitenden persönlich beraten zu lassen.

Eine Vorab-Registrierung zur Nutzung der Teams-Besprechung ist nicht erforderlich.

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 Besprechung / Beratung unter Einbeziehung Ihrer persönlichen Daten erst nach einer eindeutigen Identifizierung Ihrer Person an.
- Zur Identifikation Ihrer Person müssen Sie vor Beginn der Besprechung / Beratung ein offizielles Ausweisdokument (Personalausweis / Reisepass) zur Hand haben. Ihr Ansprechpartner wird Ihnen mitteilen, wenn die Identifikation abgeschlossen ist.
- **Sobald Sie die Teams-Besprechung starten, gilt dies als spätestster Zeitpunkt, um die Nutzungsbedingungen und die Datenschutzerklärung zur Kenntnis zu nehmen bzw. ab diesem Zeitpunkt gelten diese von Ihnen als angenommen.**

Bild- und Tonübertragung

Bei unserer Teams-Besprechung erfolgt die Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem Ansprechpartner über den Bankarbeitsplatz / das bankeigene Endgerät, Ihrerseits über die bereits genannten Endgeräte.

Die Übertragung Ihres Ton- und/oder Bildsignals der Teams-Besprechung selbst kann von Ihnen jederzeit beendet werden. Ferner behalten wir uns ein Abschalten aufgrund entsprechender, von uns zu rechtfertigender Gründe, vor.

Sicherheit und Verschlüsselung

Ihnen als Kunden wird in jeder Besprechung der Bereich „Privacy and Cookies“ von der Firma Microsoft zur Verfügung gestellt. In diesem Bereich können Sie sich als Nutzer anzeigen lassen, welche Datenschutzrichtlinien für Sie hinterlegt worden sind.

Wir arbeiten hier mit der Microsoft Standardversion. In dieser Version können wir Ihnen keine End-To-End Verschlüsselung anbieten. Aufgrund dessen weisen wir Sie ausdrücklich darauf hin, dass eine End-To-End Verschlüsselung in unseren Gesprächen nicht erfolgt und wir somit nur Daten und Dokumente bis zur Schutzklasse C3* verwendet werden bzw. Ihnen zur reinen Ansicht bereitgestellt werden dürfen.

Die von Microsoft gewählte Verschlüsselung erreicht das definierte Schutzniveau C3. Achten Sie aber bitte dennoch darauf, keine Zugangsdaten Ihres Online-Bankings zu nennen oder über Ihr Endgerät einzugeben. Unsere Mitarbeitenden werden Sie niemals auffordern, Kennwörter / PIN-Nummern etc. in medialen Besprechungen einzugeben oder persönlich zu nennen.

Datenschutzerklärung:

Diese Datenschutzerklärung gilt für Teams-Besprechungen der Volksbank Kaiserslautern. Wir setzen hierfür Microsoft M365 / Teams ein. Außerdem gelten weiterhin die Datenschutzbestimmungen und Nutzungsbedingungen unseres Internetauftritts und von Microsoft:

<https://www.microsoft.com/de-de/privacy>

Unsere Mitarbeitenden gewährleisten, dass nur Organisatoren und Mitorganisatoren den sogenannten Wartebereich umgehen können und auch nur die genannten Personen den Zutritt zur Besprechung ermöglichen.

Alternativ ist eine Einwahl in die Besprechung ebenso über die jeweils genannte Telefonnummer und die Telefon-PIN möglich.

Zu den personenbezogenen Daten im Sinne dieser Erklärung zählen auch Einzelangaben über Ihre persönlichen und sachlichen Verhältnisse, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Microsoft Teams-Besprechung genannt werden können, insbesondere innerhalb des Gesprächs zwischen Ihnen und unseren Mitarbeitenden. 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 werden in der Chronik der/des jeweiligen Mitarbeitenden keine weiteren Daten gespeichert und nicht an Dritte übertragen. Der Dienstleister behält sich eine Speicherung der Daten vor, jedoch lediglich, um ggf. Betriebskontrollen zu Ihrer eigenen Sicherheit und des Datenschutzes zu gewährleisten.

Falls Sie Ihre Webcam einschalten und dies während der gesamten Teams-Besprechung beibehalten, wird lediglich Ihr Bild übertragen. Wir werden ohne Ihre vorherige Zustimmung keinerlei Video- oder Gesprächsaufzeichnungen durchführen.

Einer entsprechenden Aufzeichnung müssen Sie vorab mündlich zustimmen.

Zu statistischen Zwecken wie z.B. Betriebskontrollen, werden Thema, Dauer und Zeitpunkt des Gesprächs festgehalten. Dies hilft uns bei der Optimierung unseres Services. Eine Weitergabe an Dritte findet nicht statt. Der Dienstleister selbst gewährleistet die Einhaltung und Umsetzung der Datenspeicherung gem. Artikel 28 DSGVO.

Weitergehende Informationen finden Sie hier:

<https://www.vobakl.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

und

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

Haftungsausschlüsse:

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

Damit das Bankgeheimnis im Rahmen der Teams-Besprechungen gewahrt bleibt, bitten wir Sie, vor dem jeweiligen Termin für eine diskrete Umgebung zu sorgen. Vermeiden Sie die Besprechung an einem öffentlichen Ort oder in einem Raum durchzuführen, der für unbefugte Dritte zugänglich ist.

Treffen Sie bitte Vorkehrungen, dass sich während der Besprechung keine unberechtigten Personen in Ihrer Nähe befinden, die dadurch an Informationen gelangen könnten, die dem Bankgeheimnis unterliegen. Für etwaiges Zuwiderhandeln übernehmen wir als Volksbank Kaiserslautern eG keine Haftung.

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

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

Auch 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 das Endgerät, von dem Sie Ihre Teams-Besprechung durchführen, von sogenannter unsicherer Software (Spyware, Viren, Bots, etc.) frei ist.

Grundsätzlich bemühen wir uns, im Rahmen des Zumutbaren, vollständige Informationen über die Teams-Besprechung zur Verfügung zu stellen.

Wir übernehmen keine Garantien für die Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen innerhalb der Teams-Besprechung. 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 befinden. Diese können Sie bei Bedarf über unsere Homepage unter www.vobakl.de einsehen.

Die /der Teilnehmende stimmt diesen Regelungen mit Eintritt und Aufnahme der Teams-Besprechung zu.

Bei Fragen stehen Ihnen die Mitarbeitenden unseres Hauses unter der Rufnummer 0631 3610-0 gerne zur Verfügung.

In speziellen Fragen stehen auch die Fachbereiche IT-Sicherheit und Datenschutz gerne für Sie als Ansprechpartner zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Team der Volksbank Kaiserslautern eG

Volksbank Kaiserslautern eG
Kanalstraße 4
67655 Kaiserslautern

Telefon: + 49 (0) 631 36100
E-Mail: kontakt@vobakl.de

*Definition Schutzklasse 3:

Die Volksbank Kaiserslautern eG klassifiziert die Unterlagen und Informationen in 4 Stufen:

- C1 – Volksbank öffentlich
- C2 – Volksbank intern
- C3 – Volksbank vertraulich
- C4 – Volksbank streng vertraulich

Die Klassifizierungen lehnt sich an folgender ISO/IEC 27001 Standard, Abschnitte A.8.2.1, A.8.2.2, A.8.2.3, A.8.3.1, A.8.3.3, A.9.4.1, A.13.2.3

- Informationssicherheitsleitlinie
- Bericht zur Risikoeinschätzung und -behandlung
- Erklärung zur Anwendbarkeit
- Inventar der Werte
- Liste gesetzlicher, amtlicher, vertraglicher und anderer Verpflichtungen
- Verfahren zum Umgang mit Informationssicherheitsvorfällen
- Richtlinie zum zulässigen Gebrauch
- EU-DSGVO