Datenschutzhinweise Telefon- und Videoberatung

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

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 Berater(inne)n 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 gerne zukommen.

Zur Nutzung unserer Telefon- und Videoberatung wird Sie unser/e Berater(in) identifizieren. Sie identifizieren sich dadurch, dass wir verschiedene Angaben zu Ihrer Person abfragen, die nur Sie wissen können.

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 und wie wir Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen der Telefon- und Videoberatung verarbeiten. Diese Hinweise ergänzen unsere allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art. 13, 14, 21 DSGVO (https://www.raiba-muc-sued.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweise.html) Dort erfahren Sie auch, welche Rechte Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehen

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

Verantwortliche Stelle für die Verarbeitung Ihrer Daten ist:

Raiffeisenbank München-Süd eG, Liesl-Karlstadt-Str.28, 81476 München

Tel. 089 75906-0, Fax: 089 75906-816

E-Mail: mail@raiba-muc-sued.de

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter den folgenden Kontaktdaten:

E-Mail: datenschutzbeauftragter@raiba-muc-sued.de

2. Welche Daten nutzen wir?

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 zeigt Ihnen unser/e Berater(in) über die Bildschirmansicht auch elektronische Unterlagen an.

Sie können während der Telefon- und Videoberatung Ihren Berater/ Ihre Beraterin 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.

C1-Öffentliche Daten

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, Dauer der Sitzung, hergestellte Verbindungen, verwendete Hardware, Ausrüstung und Geräte, IP-Adressen, Standort, Spracheinstellungen, verwendetes Betriebssystem, eindeutige Gerätekennungen und andere diagnostische Daten.

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.raiba-muc-sued.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweise.html).

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

Im Rahmen unserer Telefon- und Videoberatung im Rahmen der Verwendung des Tools „Microsoft Teams“ 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, Anlageberatung, Finanzdienstleistungen, Versicherungs- und Immobiliengeschäfte sowie zur Ausführung der von Ihnen erteilten Aufträge. Rechtsgrundlage dafür ist Art. 6 Abs. 1 UAbs. 1 lit. b DSGVO. Sollte keine vertragliche Beziehung bestehen, ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO.

Weitere Angaben zu möglichen weiteren Verarbeitungszwecken können sie auch unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14, 21 DSGVO (https://www.raiba-muc-sued.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweise.html) entnehmen.

4. 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.raiba-muc-sued.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweise.html).

5. 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.

Chatinhalte werden bei der Verwendung von Microsoft Teams protokolliert und längsten 2 Jahre gespeichert. Audio- und Videodaten werden grundsätzlich nicht aufbewahrt, außer eine Aufzeichnung und Speicherung sollte gesetzlich erforderlich sein. In diesen Fällen weisen wir Sie frühzeitig darauf hin, so dass Sie die Möglichkeit haben, das Gespräch zu beenden.

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.

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

Eine Datenübermittlung in Drittstaaten (Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums – EWR) an den Anbieter LogMeIn Inc. (USA) findet auf der Basis von EU-Standarddatenschutzklauseln, die von der EU-Kommission genehmigt wurden, statt. Die Datenübermittlung basiert daher auf Art. 46 Abs. 2 c) DSGVO. Die EU-Standarddaten-schutzklauseln sind unter folgendem Link im Internet verfügbar (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32010D0087).

7. 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.raiba-muc-sued.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweise.html).

8. 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.

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

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

10. Weitere Informationen zum Datenschutz der Microsoft Corporation

Wir nutzen das Tool „Microsoft Teams“ um „Online-Meetings“ durchzuführen. „Microsoft Teams“ ist ein Server der Microsoft Corporation. Weitergehende Informationen zum Datenschutz der Microsoft Corporation finden Sie unter:

https://www.microsoft.com/de-de/privacy/privacystatement

https://www.microsoft.com/de-de/trust-center

C1-Öffentliche Daten