

## **Nutzungsbedingungen sowie Datenschutz- und Datensicherheitshinweise bei der Telefon-/Videoberatung**

Wir bringen die persönliche Beratung zu Ihnen nach Hause. Sprechen Sie persönlich per PC, Tablet oder Smartphone mit einem unserer Kundenberater über die Themen, die Ihnen wichtig sind.

Die Nutzung der Telefon- und Videoberatung erfolgt zu den nachstehenden Bedingungen:

Die Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem Kundenberater erfolgt zum einen visuell über den Bildschirm, den Ihr Kundenberater auf Ihr Endgerät (PC, Laptop oder Tablet) überträgt, über den Text-Chat sowie über eine Audioverbindung. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir auf diesem Weg keine Aufträge zum Zahlungsverkehr (Überweisungen, Daueraufträge usw.) entgegennehmen können.

Die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten und die Wahrung des Bankgeheimnisses sind uns sehr wichtig. Aus diesem Grund bieten wir eine individuelle Telefon- und Videoberatung unter Einbeziehung Ihrer persönlichen Daten nur für Bestandskunden an und nehmen zu Beginn des Gesprächs eine Authentifizierung Ihrer Person vor. Die Telefon- und Videoberatung erfolgt unter vollständiger Einbeziehung unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen, diese können Sie unter [www.fehntjervoba.de/agb](http://www.fehntjervoba.de/agb) einsehen.

### **Datensicherheit**

Im Text-Chat werden alle Daten mit höchsten Sicherheitsstandards TLS-verschlüsselt übertragen. Dabei ist die Absicherung Ihres Endgeräts von entscheidender Bedeutung.

Unsere Mitarbeiter werden Sie niemals auffordern, vertrauliche Informationen per Text-Chat zu übermitteln; eine Eingabe solcher Daten ist nicht vorgesehen. Geben Sie keine Konto- oder Kundennummern sowie Passwörter im Text-Chat ein. Das gilt in besonderes für PIN und TAN.

Die Telefon- und Videoberatung ist ein unabhängiger Service, d.h. für die Nutzung ist weder die Installation von Software-Komponenten, die Einrichtung eines Benutzer-Kontos noch eine Anmeldung im Online-Banking erforderlich. Die Bildschirmübertragung erfolgt über die Anwendung Microsoft Teams der Firma Microsoft. Die Datenübertragung und -speicherung in der Telefon- und Videoberatung mit unserer Bank, erfolgt z.T. über Server außerhalb der Europäischen Union (EU).

### **Gesprächsaufzeichnung**

Das Aufzeichnen, Abfilmen oder Abfotografieren während einer Telefon- und Videoberatung ist untersagt. Auch wir zeichnen grundsätzlich keine Telefongespräche, Videoaufnahmen oder Chatinhalte auf. Sollte dies durch Bezugnahme zu Wertpapieranlagen erforderlich werden, weisen wir Sie rechtzeitig darauf hin und holen Ihr Einverständnis ein.

### **Datenverarbeitung**

Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Daten im Rahmen der Telefon- und Videoberatung erfolgt analog zur Vorgehensweise bei der persönlichen Beratung in unseren Geschäftsstellen ausschließlich im gesetzlich zulässigen Rahmen. Im Übrigen gelten unsere Hinweise zum Datenschutz zu unserem Internetauftritt sowie die Nutzungsbedingungen und Datenschutzhinweise der Firma Microsoft Corporation, One Microsoft Way Redmond, WA 98052-6399 USA..

## **Datenschutzhinweise Telefon-/ Videoberatung via Microsoft Teams**

Sie sind über einen Link auf diese Seite gekommen, weil wir als Organisator der bevorstehenden Telefon- und Videoberatung verpflichtet sind, Sie nachfolgend über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Nutzung von Microsoft Teams (nachfolgend Teams genannt) zu informieren. Teams ist eine Software welche Besprechungen, Chats, Notizen und Anhänge miteinander kombiniert. Der Dienst ist in die Office-365-Office-Suite mit Microsoft Office und Skype/Skype for Business integriert. Um unsere Informationspflichten nach den Art. 12 ff. der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zu erfüllen, stellen wir Ihnen nachfolgend gerne unsere Informationen zum Datenschutz dar:

### **Wer ist für Datenverarbeitung verantwortlich?**

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung, die im unmittelbaren Zusammenhang mit der Durchführung von, durch Datenschutzheldin organisierten, Videokonferenzen steht, ist:

Sie finden weitere Informationen zu unserem Unternehmen und auch weitere Kontaktmöglichkeiten im Impressum dieser Internetseite.

Hinweis: Sobald Sie die Internetseite von Teams aufrufen (Betätigen des Links in der Einladung), ist der Anbieter von „Teams“ für die Datenverarbeitung verantwortlich. Der Aufruf der Internetseite ist für die Nutzung von Teams jedoch nur erforderlich, um sich die Software für die Nutzung von Teams herunterzuladen.

Wenn Sie die Teams-App nicht nutzen wollen oder können, dann sind die Basisfunktionen auch über eine Browser-Version nutzbar, die Sie ebenfalls auf der Internetseite von Teams finden.

### **Zweck der Verarbeitung**

Wir nutzen die Kommunikationssoftware Microsoft Teams (nachfolgend Teams genannt) um Telefon- und Videoberatungen durchzuführen.

### **Welche Daten werden verarbeitet?**

Bei der Nutzung von Teams werden verschiedene Datenarten verarbeitet. Der Umfang dieser Daten hängt dabei unter anderem davon ab, welche Angaben zu Daten Sie vor bzw. während der Teilnahme an einer Telefon- und Videoberatung machen.

Folgende personenbezogene Daten können Gegenstand der Verarbeitung sein:

- Angaben zum Benutzer: Vorname, Nachname, Benutzername, E-Mail-Adresse, Profilbild
- Meeting-Metadaten: Thema, Beschreibung, Teilnehmer-IP-Adressen, Geräte-/Hardware-Informationen
- Text-, Audio- und Videodaten: Während der Telefon- und Videoberatung haben Sie ggf. die Möglichkeit die Chatfunktion zu nutzen. Die hierbei von Ihnen getätigten Texteingaben werden verarbeitet, um diese in der Telefon- und Videoberatungen anzuzeigen. Für die audiovisuelle Darstellung (Bild und Ton), werden die Mikrofon- und Videokamera-Daten Ihres Endgeräts oder eventuell verwendeter externer Komponenten für die Dauer der Telefon- und Videoberatung verarbeitet. Sie können die Kamera sowie das Mikrofon jederzeit selbst in Teams ab- bzw. stummstellen.

## **Umfang der Verarbeitung**

Wir verwenden Teams lediglich als Plattform zur Durchführung von Telefon- und Videoberatungen. Während der Telefon- und Videoberatung finden durch uns weder Ton- oder Videoaufzeichnungen noch werden Chatinhalte protokolliert.

## **Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung**

Soweit personenbezogene Daten von Beschäftigten der Volksbank eG Westrhauderfehn verarbeitet werden, ist § 26 BDSG die Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung. Sollten im Zusammenhang mit der Nutzung von Teams personenbezogene Daten nicht für die Begründung, Durchführung oder Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses erforderlich, gleichwohl aber elementarer Bestandteil bei der Nutzung von Teams sein, so ist Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung. Unser Interesse besteht in diesen Fällen an der effektiven Durchführung von Telefon- und Videoberatungen.

Soweit die Telefon- und Videoberatung zur Erfüllung eines Vertrags erfolgt oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich ist, ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO.

## **Empfänger/Weitergabe von Daten**

Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Teilnahme an Telefon- und Videoberatungen verarbeitet werden, werden grundsätzlich nicht an Dritte weitergegeben, sofern sie nicht gerade zur Weitergabe bestimmt sind. Beachten Sie bitte, dass Inhalte aus Telefon- und Videoberatungen wie auch bei persönlichen Besprechungstreffen häufig gerade dazu dienen, um Informationen mit Kunden, Interessenten oder Dritten zu kommunizieren und damit zur Weitergabe bestimmt sind.

Weitere Empfänger: Der Anbieter von Teams erhält notwendigerweise Kenntnis von den o.g. Daten, soweit dies im Rahmen der Vertragserfüllung notwendig ist.

## **Datenverarbeitung außerhalb der Europäischen Union**

Microsoft Teams ist Teil von Microsoft Office 365. Microsoft Teams ist ein Kollaborationstool, welches auch eine Videokonferenzfunktion beinhaltet. Microsoft Office ist eine Software der Firma Microsoft Corporation, One Microsoft Way Redmond, WA 98052-6399 USA.

Microsoft Teams ist Teil der Cloud-Anwendung Office 365, für welches ein Nutzerkonto erstellt werden muss. Gleichfalls behält sich Microsoft vor Kundendaten zu eigenen Geschäftszwecken zu verarbeiten. Dies stellt für die Nutzer von Microsoft Teams ein Datenschutz-Risiko dar. Wir haben mit dem Anbieter Microsoft Datenschutzvereinbarungen und EU-Standardverträge abgeschlossen, um ein Mindestmaß an Datenschutz zu garantieren. Beachten Sie bitte, dass wir auf die Datenverarbeitungen von Microsoft keinen Einfluss haben. In dem Umfang, in dem Microsoft Teams personenbezogene Daten in Verbindung mit den legitimen Geschäftsvorgängen von Microsoft verarbeitet, ist Microsoft unabhängiger Datenverantwortlicher für diese Nutzung und als solcher verantwortlich für die Einhaltung aller geltenden Gesetze und Verpflichtungen eines Datenverantwortlichen.

Weitere Informationen zu Zweck und Umfang der Datenerhebung und ihrer Verarbeitung durch Microsoft Teams erhalten Sie in den Datenschutzerklärung von Microsoft unter [https://www.microsoft.com/de-de/privacy/teams](#) und Microsoft Teams unter [https://support.office.com/de-de/articles/teams-privacy-statement](#). Dort erhalten Sie auch weitere Informationen zu Ihren diesbezüglichen Rechten. Microsoft verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten auch in den USA. EU –Standardverträge mit Microsoft zu Office 365 und Teams sind abgeschlossen, um ein angemessenes Datenschutzniveau zu garantieren. Die EU-Standardvertragsklauseln können Sie abrufen unter [lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:039:0005:0018:DE:PDF](https://eur01.safelinks.com/m/q/039/0005/0018/DE/PDF/lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:039:0005:0018:DE:PDF)

## **Datenschutzbeauftragte**

Sie erreichen unseren betrieblichen Datenschutzbeauftragten unter:

Volksbank eG Westrhauderfehn  
Datenschutzbeauftragter  
Untenende 2  
26817 Rhauderfehn  
Telefon: 04952 9250  
E-Mail-Adresse: [datenschutz@fehntjer-voba.de](mailto:datenschutz@fehntjer-voba.de)

## **Ihre Rechte als Betroffene/r**

Sie haben das Recht auf Auskunft über die Sie betreffenden personenbezogenen Daten. Sie können sich für eine Auskunft jederzeit an uns wenden.

Ferner haben Sie das Recht auf Berichtigung, Löschung oder auf Einschränkung der Verarbeitung, soweit Ihnen dies gesetzlich zusteht.

Schließlich haben Sie ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben. Gleiches gilt für das Recht auf Datenübertragbarkeit.

## **Löschung von Daten**

Wir löschen personenbezogene Daten grundsätzlich dann, wenn die Rechtmäßigkeit ihrer Verarbeitung nach Art. 6 Abs. 1 DSGVO nicht mehr gegeben ist. Im Falle von gesetzlichen Aufbewahrungspflichten erfolgt die Löschung erst nach Ablauf der jeweiligen Aufbewahrungspflicht.

## **Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde**

Sie haben das Recht, sich über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch uns bei einer Aufsichtsbehörde für den Datenschutz zu beschweren.

## **Änderung dieser Datenschutzhinweise**

Wir überarbeiten diese Datenschutzhinweise bei Änderungen der Datenverarbeitung oder bei sonstigen Anlässen, die dies erforderlich machen. Die jeweils aktuelle Fassung finden Sie stets auf unserer Internetseite.