Raiffeisenbank
Main-Spessart eG

Nutzungsbedingungen VideoService
Der VideoService dient der allgemeinen Information über Produkte, Dienst- und Serviceleistungen der Bank sowie der Unterstützung bei allgemeinen Kundenanliegen. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beantworten Ihnen schnell und unkompliziert Ihre Fragen rund um unsere Produkte, Dienst- und Serviceleistungen. Bei komplexen Fragestellungen, die nicht unmittelbar geklärt werden können, leiten wir an Spezialisten über.

Sie haben die Möglichkeit per Video-/Audio und/oder Text-Chat mit uns zu kommunizieren. Bei einem Videogespräch erfolgt die Kommunikation zwischen Ihnen und uns über die Kamera und das Mikrofon an Ihrem PC, Tablet oder Smartphone mittels Ihres Browsers oder der Microsoft Teams-App. Der Text-Chat erfolgt via Tastatur.

Die Nutzung des VideoService erfolgt freiwillig und unentgeltlich.

Sie erreichen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im VideoService
Montag bis Freitag von 9 - 17 Uhr
oder nach individueller Terminvereinbarung.

Ein Anspruch auf Nutzung oder ständige Verfügbarkeit des VideoServices besteht nicht.
Die Bank bemüht sich um eine möglichst hohe Verfügbarkeit des VideoService. Eine jederzeitige Erreichbarkeit kann jedoch nicht gewährleistet werden. Insbesondere Wartungsarbeiten, technische Störungen oder höhere Gewalt können zu Einschränkungen oder Unterbrechungen führen.

Weitere Informationen zum VideoService finden Sie unter www. raiba-msp.de/videoservice auf unserer Website.

Der VideoService erfolgt unter vollständiger Einbeziehung unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese können Sie unter www.raiba-msp.de/agb einsehen und ausdrucken.

Aufzeichnung von Gesprächen
Im Rahmen der Nutzung des VideoService ist es untersagt, ohne Zustimmung der Bank Bild-, Ton-, Video- oder Bildschirmaufzeichnungen des Gesprächs anzufertigen. Eine Aufzeichnung von Video-, Audio- oder Chatkommunikation durch die Bank erfolgt grundsätzlich nicht.

Keine Annahme aufzeichnungspflichtiger Aufträge
Der VideoService dient grundsätzlich nicht der rechtsverbindlichen Erteilung oder Entgegennahme von aufzeichnungspflichtigen Aufträgen oder Weisungen.

Insbesondere können über den VideoService keine der folgenden Aufträge erteilt oder angenommen werden:

- Überweisungs-, Lastschrift- und Daueraufträge,
- Änderungen von Kontovollmachten,
- Wertpapieraufträge inklusive Beratungsleistungen
- sonstige aufzeichnungspflichtige Geschäfte nach den gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften,

Raiffeisenbank Main-Spessart eG

Die Bank wird Sie auf die hierfür vorgesehenen Kommunikations- und Vertriebswege verweisen bzw. überleiten.

Verhaltensregeln für die Nutzung des VideoService
Der VideoService ist ausschließlich für die Kommunikation im Zusammenhang mit den von der Bank angebotenen Dienstleistungen und für die Bearbeitung von Kundenanliegen unter Beachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen bestimmt.

Insbesondere ist es untersagt rechtswidrige, diskriminierende, beleidigende oder anstößige Inhalte zu verbreiten, Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter der Bank zu beleidigen, zu belästigen oder zu bedrohen, die Systeme der Bank oder des eingesetzten Videodienstes zu manipulieren oder zu beeinträchtigen oder Schadsoftware oder vergleichbare Programme einzusetzen.

Die Bank ist berechtigt, Videoverbindungen bei missbräuchlicher oder unangemessener Nutzung jederzeit zu beenden.

Datenverarbeitung
Die Nutzung des VideoService ist grundsätzlich möglich, ohne dass Sie Angaben zu Ihrer Person machen müssen. Die Nutzung ist auch unter Verwendung eines Pseudonyms möglich (beliebiger Chat-Name). Bestimmte Anfragen – z.B. die Zusendung von Informationsmaterial oder Auskünfte zu kundenbezogenen Sachverhalten, können aber nicht ohne Ihre personenbezogenen Angaben bearbeitet werden. Die von uns im Rahmen einer von Ihnen gestellten Anfrage erhobenen Daten nutzen wir ausschließlich zum Zweck der Bearbeitung Ihrer Anfrage.

Die Raiffeisenbank Main-Spessart eG wird bei der Durchführung des VideoService von Vertragspartnern unterstützt. Soweit es sich um die weisungsgebundene Verarbeitung personenbezogener Daten durch Dienstleister handelt, werden die Vertragspartner den strengen gesetzlichen Anforderungen der Auftragsverarbeitung unterworfen (Art. 28 DSGVO).

Die Raiffeisenbank Main-Spessart eG bleibt hierbei selbst verantwortlich für die datenschutzgerechte Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und stellt diese durch sorgfältige Auswahl der Dienstleister, Erteilung von Weisungen und Wahrnehmung von Kontrollrechten sicher.

Datensicherheit
Beim VideoService erfolgt die Datenübertragung über nach dem aktuellen Stand der Technik verschlüsselte Verbindungen.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden Sie niemals auffordern, vertrauliche Informationen zu übermitteln. Geben Sie aus Gründen der Sicherheit insbesondere keine Konto- bzw. Stammnummern sowie Kenn- bzw. Passwörter im Text-Chat ein. Das gilt in besonderem Maße für PIN oder TAN.

Die Bank trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der verarbeiteten Daten.

Raiffeisenbank Main-Spessart eG

Als Nutzer sind Sie verpflichtet, Ihr Endgerät gegen unbefugte Zugriffe zu schützen, aktuelle Sicherheitssoftware zu verwenden und Gespräche möglichst in einer geschützten Umgebung ohne Mithörer zu führen.

Für Beeinträchtigungen oder Sicherheitsrisiken außerhalb ihres Einflussbereiches haftet die Bank nur im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

Datenschutz
Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt entsprechend den geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie den bankaufsichtsrechtlichen Anforderungen.

Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich zur Bereitstellung des VideoService, zur Bearbeitung des Kundenanliegens, zur Gewährleistung der IT-Sicherheit, zur Missbrauchs- und Betrugsprävention sowie zur Erfüllung gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Verpflichtungen.

Weitere Informationen zur Datenverarbeitung können den Datenschutzhinweisen der Bank entnommen werden.

Haftung
Die Haftung der Bank richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank.

Die Bank haftet nicht für Schäden, die durch technische Störungen außerhalb ihres Einflussbereichs oder durch unsachgemäße Nutzung des VideoService verursacht werden.

Änderung der Nutzungsbedingungen
Die Bank ist berechtigt, diese Nutzungsbedingungen bei Änderungen gesetzlicher, aufsichtsrechtlicher, technischer oder organisatorischer Rahmenbedingungen anzupassen.

Die jeweils aktuelle Fassung wird auf der Internetseite der Bank veröffentlicht.

Version 1.0
14.09.2026