

Nutzungsvereinbarung zur Teilnahme an der Videoberatung

Volksbank Kaiserslautern eG, Kanalstraße 4, 67655 Kaiserslautern

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihr Interesse an unserer Videoberatung.

Bitte wählen Sie sich mit dem Ihnen zur Verfügung gestellten Einwahllink zum vereinbarten Termin in den Konferenzraum ein. Den Link erhalten Sie mindestens 24 Stunden vor dem, mit uns vereinbarten Termin.

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

Wir setzen GoToMeeting sowohl zur Bild- als auch zur Tonübertragung ein.

Die Einwahl seitens des Beraters erfolgt ausschließlich per Telefon. Innerhalb des Systems arbeitet GoToMeeting mit einer parallelen, integrierten Telefonkonferenz der Teilnehmer.

Die Tonübertragung erfolgt ausschließlich über den telefonischen Weg in Verbindung mit dem Dienstleistungsunternehmen LogMeIn Ireland Limited.

Mit der Teilnahme an der Videoberatung 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 eine individuelle Beratung unter Einbeziehung Ihrer persönlichen Daten erst nach einer eindeutigen Identifizierung Ihrer Person an.

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

Für unsere Videoberatung gelten die folgenden rechtlichen Hinweise:

Nutzungsbedingungen:

Unsere Videoberatung ermöglicht Ihnen, sich über Ihren Computer, Tablet oder Smartphone von einem unserer Mitarbeiter persönlich beraten zu lassen.

Eine Vorab-Registrierung zur Nutzung der Videoberatung ist nicht erforderlich. Bei Ausführung der Anwendung installiert sich das Kommunikationstool „GoToMeeting“ zur Nutzung auf Ihrem Computer. Nach Beendigung der Videoberatung obliegt es Ihnen als Kunde, das Kommunikationstool von Ihrem Rechner zu entfernen. Bitte achten Sie darauf, dass bei einer weiteren Videoberatung eine temporäre Installation erneut auszuführen ist.

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 Identifizierung Ihrer Person an.
- Zur Identifikation Ihrer Person müssen Sie vor Beginn der Beratung ein offizielles Ausweisdokument (Personalausweis/ Reisepass) zur Hand haben. Ihr Berater wird Ihnen erläutern sobald die Identifikation abgeschlossen ist.
- Die Zugangsdaten zur Einwahl werden Ihnen in Ihr kundenbezogenes Online-Banking-Postfach (Bestandskunde) oder per verschlüsselter E-Mail (Neukunde/ Interessent) zugestellt.
- **Sobald Sie sich mit dem zugestellten Link und dem Loginverfahren in die Videoberatung eingewählt haben gilt dies als spätester Zeitpunkt, dass die Nutzungsbedingungen und die Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen und von Ihnen angenommen wurden.**

Bild- und Tonübertragung

Bei unserer Videoberatung erfolgt die Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem Berater über das Telefon des Beraters bzw. das Mikrofon Ihres Computers bzw. Smartphones.

Die Übertragung Ihres Ton- und/oder Bildsignals und die Videoberatung selbst kann von Ihnen jederzeit beendet werden. Ferner behalten wir uns ein Abschalten aufgrund entsprechender, von uns zu rechtfertigenden Gründen, vor.

Sicherheit und Verschlüsselung

Zur Absicherung der Verbindung zwischen dem Dienstleister LogMeln Ireland Limited und dem Nutzer werden sog. End-zu-End Verschlüsselungen eingesetzt und wie folgt beschrieben:

Die in IETF-Standards definierten Protokolle SSL (Secure Sockets Layer) und TLS (Transport Layer Security) werden verwendet, um die gesamte Kommunikation zwischen Endpunkten zu schützen. Um ein Höchstmaß an Schutz vor Abhöraktionen, Modifikationen oder Replay-Attacken zu erreichen, wird als einzige SSL-Cipher-Suite für Nicht-Website-Verbindungen über TCP nur 1024-Bit-RSA mit 128-Bit-AESCBC.

Die vom Dienstleister gewählte Verschlüsselung erreicht das definierte Schutzniveau C3. 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“/ agree21E-Konferenz der Firma LogMeln Ireland Limited ein. Außerdem gelten weiterhin die Datenschutzbestimmungen unseres Internetauftritts und der Firma LogMeln Ireland Limited.

<https://www.logmeininc.com/de/legal/privacy/international>

Der Dienstleister gewährleistet, dass die Teilnahme an der Videoberatung zusätzlich durch ein Kennwort/ Zugangscode geschützt ist. Dieser wird bei jeder Videoberatung neu erstellt und ist jeweils nur für eine Beratung gültig. Die Kennwörter werden vom Dienstleister nicht gespeichert.

Weiterhin stellt Ihnen der Dienstleister zur Teilnahme an der Videoberatung eine einmalig gültige PIN Nummer zur Verfügung, die Ihnen den Zugang zur Videoberatung ermöglicht. Diese PIN wird Ihnen erst nach erfolgreichem Login angezeigt. Ohne Eingabe dieser PIN ist eine Teilnahme an der Videoberatung nicht möglich, weil Ihr Berater Sie ohne diese PIN nicht als Teilnehmer identifizieren kann.

Der Dienstleister gewährleistet die Einhaltung der Vorgaben nach Artikel 28 DSGVO und bildet somit die vertragliche Grundlage um Ihnen ein Höchstmaß an Datenschutz und Datensicherheit zu 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 Videoberatung 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. Ihr Namen und (Optional Ihre E-Mail-Adresse werden in der Chronik des jeweiligen Mitarbeiters 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 Videoberatung beibehalten, wird lediglich Ihr Bild übertragen. Sie haben jederzeit die Möglichkeit die Kamera abzuschalten. Die weitere Beratung wird dadurch nicht beeinflusst. 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 Service. Eine Weitergabe an Dritte findet nicht statt. Der Dienstleister selbst gewährleistet die Einhaltung und Umsetzung der Daten-speicherung gem. Artikel 28 DSGVO.

Weitergehenden 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 Videoberatung gewahrt bleibt, bitten wir Sie vor der Beratung für eine diskrete Umgebung zu sorgen. Vermeiden Sie die Beratung an einem öffentlichen Ort oder in einem Raum durchzuführen, der für unbefugte Dritte zugänglich ist.

Sie als Kunde sind dazu verpflichtet entsprechende Vorkehrungen zu treffen, dass sich während der Beratung 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 ist

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 Videoberatung durchführen, von sogenannter unsicherer Software (Spyware, Viren, Bots, etc.) frei ist.

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

Wir übernehmen keine Garantien für die Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen der Videoberatung. 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.

Der Teilnehmer/-in stimmt diesen Regelungen mit Eintritt und Aufnahme der Videoberatung zu.

Bei Fragen stehen Ihnen die Mitarbeiter unseres KundenDialogCenters von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr unter der Rufnummer 0631-36100 gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Team des KundenDialogCenters

KundenDialogCenter

Volksbank Kaiserslautern eG
Kanalstraße 4
67655 Kaiserslautern

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