

Nutzungsbedingungen und Hinweise zu Datenschutz und Datensicherheit

Die Nutzung unseres Service Videoberatung erfolgt zu den nachstehenden Bedingungen:

In der Online-Beratung beantworten unsere erfahrenen Online-Berater Ihnen schnell und unkompliziert Ihre Fragen rund um das Thema Finanzen. Genauso wie in der Filiale können Sie sich im direkten Gespräch zu unseren Produkten und Leistungen beraten lassen und diese auf Wunsch auch direkt abschließen. Sie erreichen uns Montags bis Freitags von 8 bis 18 (außer an Sonn- und Feiertagen). Die Beratungszeiten können dabei individuell, auch außerhalb dieser Rahmenzeiten vereinbart werden. Sie haben dabei die Möglichkeit, per Video-/ Audio- und/ oder Text-Chat mit unseren Beratern zu kommunizieren. Für die Video-Beratung erfolgt die Kommunikation zwischen Ihnen und dem Berater über Kamera/ Mikrophon an Ihrem PC oder über ein Tablet/ Smartphone mittels App, die durch Sie installiert werden muss, siehe technische Hinweise auf unserer Homepage <https://www.vrbank-sha.de/wir-fuer-sie/filialen-ansprechpartner/ansprechpartner/videoberatung.html> Der Text-Chat erfolgt via Tastatur.

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 Identifikation an. Die Bank behält sich im Einzelfall das Recht vor, dem Kunden eine Beratung in der Bank anzubieten, wenn sich die Videoberatung im Einzelfall als nicht sachgerecht erweist.

Video-Beratung und Text-Chat erfolgen unter vollständiger Einbeziehung unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie unter <https://www.vrbank-sha.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen.html> einsehen und ausdrucken können.

Aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen aus dem Artikel 76 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 und § 83 Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) sind Videoberatungen zu Finanzinstrumenten aufzuzeichnen. Die gesetzliche Speicherdauer beträgt 5 Jahre.

Hinweise zur Nutzung der Videoberatung

Was sind die technischen Voraussetzungen für eine Videoberatung?

Sie benötigen lediglich einen PC, Laptop oder ein mobiles Endgerät (Smartphone / Tablet), einen Internetzugang (mindestens DSL) oder eine entsprechende Mobilfunk-Anbindung (LTE) und einen aktuellen, gängigen Browser (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari).

Wie funktioniert die Videoberatung?

Nachdem Sie Ihren Gesprächstermin vereinbart haben, stellt Ihnen Ihr Berater in Ihr elektronisches Postfach oder per E-Mail einen Link zu Ihrer Videoberatung zur Verfügung. Dieser Link ist nur für Sie bestimmt und darf nicht an Dritte weitergegeben werden.

1. Mit Laptop oder PC:

- Klicken Sie auf den Link für die Videoberatung.
- Sie werden ggf. aufgefordert ein Browser-Plugin oder eine Applikation der Firma Citrix zu installieren. Dies ist nur beim erstmaligen Aufruf der Videoberatung mit dem jeweiligen Gerät

erforderlich und ermöglicht es, eine sichere Verbindung zu uns herzustellen. Beim zweiten Aufruf des Links entfällt dieser Schritt und Sie können sofort die Videoberatung starten.

- Nach der Installation des Plugins werden Sie gefragt, ob ein Zugriff auf Ihre Kamera erfolgen soll. Hier entscheiden Sie, ob Ihr Berater Sie während der Videoberatung sehen soll oder nicht.
- Anschließend wird Ihre Verbindungsgeschwindigkeit geprüft und bei ausreichender Kapazität erscheint die Schaltfläche "Anruf". Durch Anklicken der Schaltfläche willigen Sie in die Übertragung Ihres Ton- und ggf. Bildsignals ein.
- Aktivieren Sie die Sprachfunktion damit Ihr Berater Sie hören kann.

2. Mit Smartphone oder Tablet:

- Betätigen Sie den Link für die Videoberatung.
- Bevor Sie die Videoberatung mittels Smartphone oder Tablet nutzen können, werden Sie beim ersten Aufruf aufgefordert, die App "GoToMeeting" aus Ihrem jeweiligen App-Store herunter zu laden.
- Bestätigen Sie die Frage "Diese Seite in GoToMeeting öffnen?" mit der Schaltfläche "öffnen". Die App wird nun installiert.
- Nach der Installation wird Ihre Verbindungsgeschwindigkeit geprüft und bei ausreichender Kapazität erscheint die Schaltfläche "Anruf". Durch Betätigen der Schaltfläche willigen Sie in die Übertragung Ihres Ton- und Bildsignals ein.
- Aktivieren Sie die Sprachfunktion damit Ihr Berater Sie hören kann.

Nachdem Ihr Berater das Gespräch angenommen hat, können Sie ihn auf Ihrem Bildschirm sehen. Die verbale Kommunikation erfolgt über das Telefon. Ihr Berater kann während der Videoberatung nicht nur mit Ihnen sprechen, sondern kann Ihnen auch Unterlagen zeigen – genauso wie Sie es von der Beratung in der Filiale kennen. Die Übertragung Ihres Ton- und / oder Bildsignals, und natürlich auch die Videoberatung selbst, kann von Ihnen jederzeit auch während des laufenden Gesprächs beendet werden.

Wie werden Ihre Daten gespeichert?

Im Rahmen unserer Videoberatung werden Sie darauf hingewiesen, wenn eine Aufzeichnung aus gesetzlichen Gründen erforderlich ist. Eine Aufzeichnung Ihrer gezeigten Webcam (das übertragene Bild Ihrer Webcam an den Bankberater) erfolgt nicht. Die Daten werden nicht an Dritte weitergeben und verbleiben bei der VR Bank Schwäbisch Hall-Crailsheim eG. Im Übrigen gelten die Datenschutzhinweise auf unserer Homepage unter <https://www.vrbank-sha.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>.

Wie sicher ist die Videoberatung?

Die Videoberater sitzen in einem abgeschlossenen Büro ohne Kundenverkehr. Dadurch sind Diskretion und Datenschutz auf Seiten der Bank immer gewährleistet. Die gesamte Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem Videoberater findet verschlüsselt statt. Achten Sie bei Nutzung der Videoberatung von unterwegs über ein mobiles Endgerät auf eine diskrete Umgebung und auf

mögliche Zuhörer. Achten Sie auch darauf, z. B. keine Zugangsdaten Ihres Online-Bankings zu nennen. Ausdrücklich weisen wir darauf hin, dass es Ihrer Verantwortung unterliegt dafür Sorge zu tragen, dass Ihr Endgerät, mit dem Sie an der Videoberatung teilnehmen, frei ist von sogenannter unsicherer Software (Spyware, Viren, Trojaner, etc.).

Wie wird die Verschlüsselung im Detail gewährleistet?

Der Kunde, der mit seinem mobilen Device (Smartphone, Tablet) oder PC / Laptop eine Videoberatung mit seiner Bank durchführt, befindet sich natürlich nicht im Bankennetz sondern nutzt seine Mobilfunk oder private Internet-Anbindung. Dies erfolgt über die abgesicherten, redundanten Netzübergänge der Fiducia GAD IT AG. Es wird anschließend ein gesicherter Tunnel zwischen dem Endgerät des Kunden und dem Videokonferenz-System in der jeweiligen Bank aufgebaut (Ende-zu-Ende Verschlüsselung). Zur Verschlüsselung von SIP (Session Initiation Protokoll) kommt das TLS-Protokoll (Transport Layer Security) zum Einsatz, als Nachfolger des SSL-Protokolls (Secure Sockets Layer). Bei der Verschlüsselung von RTP-Strömen (Real-Time Transport Protokoll) wird das Verschlüsselungsverfahren AES (Advanced Encryption Standard) mit 128 Bit verwendet.

Datenverarbeitung

Die VR Bank Schwäbisch Hall-Crailsheim wird bei der Durchführung der Videoberatung 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 VR Bank Schwäbisch Hall-Crailsheim bleibt hierbei selbstverantwortlich für die datenschutzgerechte Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und stellt diese durch sorgfältige Auswahl der Dienstleister, Erteilung von Weisungen und Wahrnehmung von Kontrollrechten sicher.

Um die Nutzung unseres Onlineauftritts attraktiver zu gestalten, setzen wir so genannte Cookies ein. Hierbei handelt es sich um kleine Textdateien, die auf Ihrer Festplatte gespeichert werden können. Sie können Ihren Browser so einstellen, dass Sie informiert werden, sobald ein Cookie gespeichert werden soll, und auf diese Weise die Speicherung ggf. ablehnen. Sie können weiterhin die Verwendung von Cookies über Ihre Browsereinstellungen jederzeit deaktivieren. Wir weisen jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen unseres Online-Angebots nutzen können. Es handelt sich bei den von uns verwendeten Cookies zum einen um so genannte „Session Cookies“, die nach Beendigung Ihres Besuchs automatisch zurückgesetzt werden. Zum anderen handelt es sich um Cookies, die mit einem Ablaufdatum versehen sind.

Widerruf von erteilten Einwilligungen

Sie können nach Art. 21 DSGVO jede uns erteilte ausdrückliche oder konkludente Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und sollte möglichst gerichtet werden an: VR Bank Schwäbisch Hall-Crailsheim eG, Dietrich-Bonhoeffer-Platz 1, 74523 Schwäbisch Hall Tel.: 0791 7585-0, Fax: 0791 7585-3230, E-Mail: info@vrbank-sha.de.

Im Übrigen gelten unsere Hinweise zum Datenschutz zu unserem Internetauftritt.

VR Bank Schwäbisch Hall-Crailsheim eG Stand 04.03.2020