

## Datenschutzhinweise und Nutzungsbedingungen zur Videoberatung

Die Videoberatung der Volksbank Breisgau-Markgräflerland eG bietet Ihnen die Möglichkeit, Beratungs- und Serviceleistungen einfach und flexibel in Anspruch zu nehmen. In diesem Dokument haben wir die dafür gültigen Rahmenbedingungen zusammengestellt. Mit dem Start der Videoberatung bestätigen Sie, dass Sie die Datenschutzhinweise und Nutzungsbedingungen sowie den Haftungsausschluss zur Kenntnis genommen haben.

Grundsätzliche Regelungen wie beispielsweise unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Sonderbedingungen finden Sie im Internet unter [www.vbbm.de](http://www.vbbm.de)

### I. Information zum Datenschutz

Grundsätzlich gelten unsere allgemeinen Datenschutzhinweise. Diese erhalten Sie über folgenden Link: <https://www.volksbank-breisgau-markgraeflerland.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

### Ergänzende Informationen zur Videoberatung

#### 1. Welche personenbezogenen Daten werden erhoben?

Im Rahmen der Videoberatung erhebt und verarbeitet die Volksbank Breisgau-Markgräflerland eG folgende Kategorien personenbezogener Daten:

- Nutzerdaten (z. B. IP-Adresse, Benutzername)
- Daten der Videoberatung (z. B. Datum, Uhrzeit)
- Ggf. Aufzeichnung der Videoberatung, wenn gesetzliche und aufsichtsrechtliche Anforderungen bestehen.

#### 2. Wie sicher ist die Videoberatung?

Die Videoberater sitzen in einem abgeschlossenen Büro, 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 darauf, z. B. keine Zugangsdaten (Online Banking) 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.).

Die Videoberatung ist geschützt und sicher. Alle unsere Lösungen basieren auf einer End-to-End-SSL (Secure Sockets Layer) und einer 256-Bit-AES-Verschlüsselung (Advanced Encryption Standard). Achten Sie dennoch darauf, keine Zugangsdaten Ihres Online-Bankings zu nennen.

### 3. Wie lange werden die Daten gespeichert?

Die Volksbank Breisgau-Markgräflerland eG löscht Ihre die Daten, wenn der Zweck, zu dem Sie uns Ihre Daten mitgeteilt haben, erfüllt oder erledigt ist und wir nicht aus gesetzlichen Gründen zur weiteren Speicherung berechtigt oder verpflichtet sind.

### 4. Wie lauten die Zwecke und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung personenbezogener Daten?

Ihre personenbezogenen Daten werden von der Volksbank Breisgau-Markgräflerland eG im Einklang mit den Bestimmungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG-neu) auf Basis folgender Rechtsgrundlagen verarbeitet:

- zur Erfüllung eines Vertrages, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist, oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Anfrage der betroffenen Person (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO),
- zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, der der Verantwortliche unterliegt, (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO),
- aufgrund eines berechtigten Interesses der Volksbank Breisgau-Markgräflerland eG zur Erhebung bzw. Verarbeitung der benannten personenbezogenen Daten (gem. Art. 6 Abs. 1 lit. F DSGVO).

### 5. An wen können Sie sich im Falle einer Beschwerde mit Bezug zum Datenschutzrecht wenden?

Eine Beschwerde mit Bezug zum Datenschutzrecht können Sie richten an:

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit in Baden-Württemberg

Königstraße 10a, 70173 Stuttgart  
Postfach 10 29 32, 70025 Stuttgart  
Telefon: (0711) 615541-0  
Telefax: (0711) 615541-15  
poststelle@fdi.bwl.de

### III. Nutzungsbedingungen

Unsere Videoberatung ermöglicht Ihnen über Ihren Computer, Tablet oder Smartphone eine persönliche Beratung mit einem unserer Mitarbeiter/innen durchzuführen. Das verwendete Kommunikations-Tool installiert sich im Rahmen der Ausführung selbstständig und legt für die Dauer der Sitzung Bearbeitungspakete auf Ihrer Festplatte ab. Eine Vorab-Registrierung zur Nutzung der Videoberatung ist nicht erforderlich.

Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

- 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 Legitimation an.
- Die Zugangsdaten zur Videoberatung werden Ihnen per Nachricht in Ihr elektronisches Postfach oder an Ihre persönliche E-Mail-Adresse gesendet.
- Diese Zugangsdaten sind nur für Sie bestimmt und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

Bei unserer Videoberatung erfolgt die Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem/Ihrer Berater/in über das Endgerät oder Telefon. Sie können jederzeit selbst entscheiden, ob Ihr/e Berater/in Sie ebenfalls sehen kann oder nicht. Die Übertragung Ihres Ton- und/oder Bildsignals und die Videoberatung selbst kann von Ihnen jederzeit beendet werden.

#### **IV. Haftungsausschluss:**

Ihre Sicherheit und die Wahrung des Bankgeheimnisses stehen bei uns an erster Stelle. Aus diesem Grunde bieten wir erst nach einer eindeutigen Legitimation 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. Treffen Sie bitte Vorkehrungen, dass sich während der Beratung keine unberechtigten Personen in Ihrer Nähe befinden, die dadurch an Informationen gelangen könnten, die dem Bankgeheimnis unterliegen.

Ausdrücklich weisen wir darauf hin, dass wir für Verletzungen des Bankgeheimnisses keine Haftung übernehmen, die auf Ihre oben beschriebene Organisationssphäre zurückzuführen sind.

Des Weiteren übernehmen wir auch keine Haftung aufgrund von Fehlinformationen, die dadurch verursacht werden, dass Sie die in den Nutzungsbedingungen beschriebenen technischen Voraussetzungen nicht erfüllt haben.

Ebenfalls 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 der Computer, mit dem Sie an der Videoberatung teilnehmen von so genannter 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 befinden.