

## Nutzungsbedingungen und Datenschutzhinweise zur Verwendung der Videoberatung der Volksbank Raiffeisenbank Bayern Mitte eG

### 1. Nutzungsbedingungen

Für eine bankfachliche Beratung bieten wir Ihnen als unserem Kunden über die Videoberatung die Möglichkeit bequem von zu Hause, dem Büro oder Mobil mit unseren Beraterinnen und Beratern in einen direkten Kontakt einzutreten. Unserer Beraterinnen und Berater stehen Ihnen somit analog einem Besuch in unseren Filialen, auf Basis einer Terminabsprache während unserer Geschäftszeiten über den Kanal der Videoberatung unkompliziert und direkt für Fragestellungen rund um das Thema Finanzen zur Verfügung.

Die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten sowie die Wahrung des Bankgeheimnisses während der Videoberatung stehen für uns, als Ihrem Partner in Finanzfragen, natürlich hierbei an erster Stelle. Aus diesem Grund und zum Schutz Ihrer Daten führen wir die Videoberatung nur nach erfolgreicher Legitimation und auf Basis einer konkreten Terminabsprache durch. Ergänzend gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen, sowie die Hinweise zum Datenschutz welche Sie dem Punkt 2 dieses Dokuments entnehmen können.

#### Was sind die technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Videoberatung?

Für die Nutzung der Videoberatung mit unserem Haus ist ein PC, Laptop oder ein mobiles Endgerät vorzugsweise Tablet sowie eine stabile Internetverbindung (per DSL, Glasfaser, Mobilfunk-Anbindung/LTE/5G) notwendig. Der Aufruf der eigentlichen Videoanwendung erfolgt über einen aktuellen gängigen Browser z. B. Microsoft Edge, Firefox, Chrome oder Safari. Beim Einsatz von mobilen Endgeräten Tablets bzw. Smartphones ist es unter Umständen notwendig, über einen Zugriff auf den jeweiligen App-Store eine Nachinstallation des Browsers vorzunehmen.

#### Hinweis:

Um die Sicherheit Ihres verwendeten Endgeräts PC, Laptop oder Tablet zu gewährleisten empfehlen wir Ihnen den Einsatz eines Virenschutzprogramms sowie die regelmäßige Aktualisierung des von Ihnen verwendeten Betriebssystems bzw. Browsers.

Die Übermittlung des Tonsignals (=Audiokanal) erfolgt zusammen mit der Übermittlung des Bildsignals (=Videokanal) innerhalb der Videoberatung. Zur Nutzung des Videokanals ist die Aktivierung der Kamera an Ihrem Endgerät notwendig. Für einen hochwertigen Empfang des Audiosignals empfehlen wir Ihnen die Nutzung eines Headsets über den Mikrofonausgang Ihres Endgeräts bzw. die Nutzung der Bluetoothverbindung.

#### Welche weiteren Funktionen bietet Ihnen die Nutzung der Videoberatung?

Neben den klassischen Funktionen (Übermittlung von Ton- bzw. Videosignalen) bietet unsere technische Lösung auch die Möglichkeit, per Chat (=Bildschirmnachricht) oder im Rahmen eines digitalen Whiteboards (=digitaler Zeichenblock) zu kommunizieren (die Nutzung der Chatfunktion setzt eine Tastatur an Ihrem Endgerät voraus).

Zur Beratungsunterstützung stehen zudem folgende weitere technische Funktionen bereit:

Co-Browsing (= direkte Bildübertragung von Gesprächsunterlagen bzw. Beratungshilfen)

Dokumentaustausch (= Bereitstellung von Unterlagen für Sie zum Download auf Ihr Endgerät)

eSignatur/fortgeschrittene Signatur (= digitale Unterzeichnung von bereitgestellten Dokumenten über Ihr Endgerät)

#### Hinweis:

Sie als Kunde können jederzeit entscheiden, welche der angebotenen Funktionen innerhalb der Videoberatung von Ihnen aktiv verwendet wird und ob Sie ein Bildsignal übermitteln wollen oder nicht. Auch besteht für Sie als Kunde jederzeit die Möglichkeit, die Übertragung Ihrer Bild- bzw. Tonsignale zu unterbrechen und/oder einzuschränken.

Wir möchten zudem ausdrücklich darauf hinweisen, dass das Mitschneiden, Speichern und/oder Verbreiten von Video- und/oder Audiodaten während der Nutzung der Videoberatung nicht gestattet ist und strafbar sein kann.
--

#### Welche Kosten entstehen bei der Nutzung der Videoberatung?

Die Nutzung des von unserem Haus angebotenen Videoberatungslösung ist für Sie als Kunde kostenfrei. Bitte beachten Sie, dass insbesondere bei der Nutzung von Mobilfunkverbindungen erhöhte Entgelte Ihres Providers anfallen können.

#### Wie erhalte ich die Einladung zur Videoberatung?

Zur Nutzung der Videoberatung erhalten Sie im Vorfeld des vereinbarten Termins über Ihre Beraterin bzw. Ihren Berater einen Zugangs-Link per E-Mail zugestellt. Der Link ist ausschließlich zur persönlichen Nutzung vorgesehen und darf nicht an Dritte weitergeben werden. Nach Aufruf des Links über Ihr Endgerät und der Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen bzw. Datenschutzhinweisen startet die digitale Beratung.

### **Welche Daten von Ihnen als Kunde werden während der Videoberatung verarbeitet?**

Die Nutzung unseres Videoberatungslösung erfolgt durch Sie als Kunde freiwillig.

Eine Videoberatung ist nur möglich, soweit Sie Angaben zu Ihrer Person machen. Eine anonymisierte bzw. pseudonymisierte Nutzung ist nicht möglich. Neben personenbezogenen Daten bzw. Daten zu Ihren finanziellen bzw. wirtschaftlichen Verhältnissen, welche wir während der Videoberatung erheben bzw. verarbeiten nutzen wir weitere Datenkategorien ausschließlich zum Zweck der Beratung bzw. zur Bearbeitung Ihrer Anfrage / Ihres Anliegens. Weitere Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten können Sie den Datenschutzhinweisen unter Punkt 2 dieses Dokuments bzw. ergänzend den Datenschutzhinweisen unseres Internetauftritts entnehmen.

#### Hinweis:

Unsere Beraterinnen und Berater werden Sie niemals auffordern vertrauliche Informationen per Text-Chat oder telefonisch zu übermitteln. Dies gilt insbesondere für Kenn- und/oder Passwörter für Ihr Online-Banking.

### **Werden Aufzeichnungen im Rahmen der Videoberatung vorgenommen?**

Im Rahmen der Videoberatung erfolgt keine Aufzeichnung von Bild, Ton, oder Textinformationen.

Die Aufzeichnungspflicht beschränkt sich auf Beratungsleistungen insbesondere im Wertpapierbereich. Besteht im Zuge der Videoberatung eine gesetzliche Aufzeichnungspflicht (die Aufzeichnungspflicht erstreckt sich hierbei ausschließlich auf Tonaufnahmen), werden Sie unsere Berater deutlich auf den Beginn der Aufzeichnungspflicht hinweisen.

### **Wer ist der technische Partner für die Videoberatung?**

Unser Haus verwendet für das Angebot der Videoberatung die technische Plattform FLEXPERTO ([www.flexperto.de](http://www.flexperto.de)) der Fa. Flexperto GmbH, Berlin. Die jeweilige Online-Beratung bzw. der Austausch von Dokumenten findet in einem virtuellen Besprechungsraum innerhalb der technischen Infrastruktur der Plattform FLEXPERTO statt. Die Verbindung zwischen Ihnen und uns sind nach einem gängigen technischen Standard (TLS-Protokoll) während der Videoberatung verschlüsselt. Wir empfehlen Ihnen ergänzend während der Online-Beratung sich in einer diskreten Umgebung, ohne mögliche unberechtigte Zuhörer aufzuhalten. Die notwendige Diskretionsmaßnahmen auf Seiten unseres Hauses werden gewährleistet.

## **2. Datenschutzhinweise zur Videoberatung**

Nachfolgend möchte wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen der Videoberatung informieren. Diese Hinweise ergänzen unsere allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art. 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Diese können Sie jederzeit unter [www.vr-bayernmitte.de/Datenschutz](http://www.vr-bayernmitte.de/Datenschutz) einsehen. Dort erfahren Sie auch, welche Betroffenenrechte Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehen.

### **Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen kann ich mich wenden?**

Verantwortliche Stelle ist:

**Volksbank Raiffeisenbank Bayern Mitte eG**  
**Ludwigstr. 34**  
**85049 Ingolstadt**

Sie erreichen unseren betrieblichen Datenschutzbeauftragten unter:

**Datenschutz@vr-bayernmitte.de**

### **Welche Daten nutzen wir?**

Im Zuge der Videoberatung verarbeiten wir diejenigen personenbezogenen Daten, welche für die Durchführung der von Ihnen gewünschten Beratung erforderlich sind. Im Regelfall sind dies folgende Datenkategorien:

Personenstammdaten (z. B. Name, Adresse, Geburtsdatum), Kontaktdaten (z. B. Telefon, E-Mail-Adresse), Video- und/oder Audiodaten im Zuge der technischen Übertragung, Inhaltsdaten (z. B. Daten des Text-Chat, Inhalte des Whiteboards, Inhalte der Co-Browsing-Sitzung), Vertrags- und Signaturdaten im Zuge des Dokumentenaustauschs sowie weitere technische Informationen (z. B. IP-Adresse, Session-ID, Dauer der Sitzung). Daneben verarbeiten wir personenbezogene Informationen aus den Beratungs- bzw. Gesprächsinhalten beispielhaft Angaben zu Ihren Zielen und Wünschen, zu den persönlichen und finanziellen Verhältnissen sowie zu gewünschten Produkten bzw. Dienstleistungen.

### **Wofür verarbeiten wir Ihre Daten (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Rechtsgrundlage?**

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Zuge der Videoberatung im Einklang mit den Bestimmungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG neu).

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten (nach Art. 4 Nr. 2 DS-GVO) erfolgt im Zuge der Videoberatung zur Erfüllung von vertraglichen Pflichten (Art 6 Abs. 1b DS-GVO) zur Erbringung und/oder Vermittlung von Bankgeschäften, Finanzdienstleistungen sowie Versicherungs- und Immobiliengeschäften, insbesondere zur Durchführung unserer Verträge oder vorvertraglicher Maßnahmen mit Ihnen und der Ausführung Ihrer Aufträge, sowie aller mit dem Betrieb und der Verwaltung eines Kredit- und Finanzdienstleistungsinstituts erforderlichen Tätigkeiten.

Zudem erfolgt die Datenverarbeitung im Rahmen der Interessensabwägung (Art. 6 Abs 1f DS-GVO). Unser berechtigtes Interesse besteht hierbei in der Bereitstellung einer ortsungebundenen Beratungs- und Kontaktmöglichkeit mit unseren Kunden unter Einsatz von technischen Kommunikationsmitteln.

#### Wer erhält Ihre Daten?

Innerhalb der Bank erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten brauchen. Auch von uns eingesetzten IT-Dienstleister bzw. Auftragsverarbeiter (nach Art. 28 DS-GVO) können zu diesen genannten Zwecken Daten erhalten.

Im Hinblick auf die Datenweitergabe an Empfänger außerhalb der Bank ist zudem zu beachten, dass wir nach den zwischen Ihnen und uns vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verschwiegenheit über alle kundenbezogenen Tatsachen und Wertungen verpflichtet sind, von denen wir Kenntnis erlangen (Bankgeheimnis). Informationen über Sie dürfen wir nur weitergeben, wenn gesetzliche Bestimmungen dies gebieten, Sie eingewilligt haben oder wir zur Erteilung einer Bankauskunft befugt sind.

Weitere Informationen zur Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten finden Sie in unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14 und 21 DSGVO, diese können Sie über unseren Internetauftritt [www.vr-bayernmitte.de/Datenschutz](http://www.vr-bayernmitte.de/Datenschutz) einsehen.

#### Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Im Zuge der Nutzung der Videoberatung über unser Haus findet KEINE Aufzeichnung von übermittelten Video- und/oder Audiosignalen statt. Personenbezogene Daten welche im Zuge der digitalen Beratung zwischen Ihnen und unserem Haus ausgetauscht und verarbeitet werden unterliegen abhängig von der Datenkategorie folgenden Löschfristen unserer verwendeten technischen Plattform:

Datenkategorie	Löschfrist
Streamingdaten (Video- bzw Audiodaten)	keine Speicherung
Inhaltsdaten (Textchat, Whiteboard)	24 Stunden
Bereitgestellte und/oder über die eSignatur unterzeichnete Dokumente	30 Kalendertage
Technische Informationen zum Meeting (z. B: IP-Adresse, Browserversion usw.)	14 Kalendertage

Soweit erforderlich, verarbeiten und speichern wir Ihre personenbezogenen Daten für die Dauer unserer Geschäftsbeziehung, was beispielsweise auch die Anbahnung und die Abwicklung eines Vertrags umfasst. Dabei ist zu beachten, dass unsere Geschäftsbeziehung ein Dauerschuldverhältnis ist, welches auf Jahre angelegt ist.

Weitere Informationen finden Sie in unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14 und 21 DSGVO, diese können Sie über unseren Internetauftritt [www.vr-bayernmitte.de/Datenschutz](http://www.vr-bayernmitte.de/Datenschutz) einsehen.

#### Werden meine Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt?

Der von uns mit der Bereitstellung der Videoplattform beauftragte Anbieter (Fa. Flexperto GmbH, Berlin) betreibt seinen technischen Dienst einschließlich Hosting am Standort Deutschland. Eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten in einem Drittland findet somit nicht statt. Der Anbieter Flexperto hat mit seinen IT-Dienstleistern Auftragsverarbeitungsverträge geschlossen, welche den Anforderungen nach Art. 28 DSGVO entsprechen. Ein angemessenes Datenschutzniveau wird in Form von geeigneten technischen und organisatorischen Schutzmaßnahmen garantiert.

#### Welche Datenschutzrechte haben Sie als Kunde?

Informationen zu den Ihnen zustehenden Betroffenenrechten finden Sie in unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14 und 21 DSGVO, diese können Sie über unseren Internetauftritt [www.vr-bayernmitte.de/Datenschutz](http://www.vr-bayernmitte.de/Datenschutz) einsehen.

#### Besteht eine Pflicht zur Bereitstellung der Daten?

Die Nutzung der von unserem Hause angebotenen Videoberatung ist selbstverständlich freiwillig. Eine technische Teilnahme ist erst nach aktiver Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen bzw. Datenschutzhinweisen möglich.

#### Inwieweit gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?

Im Zuge der Videoberatung nutzen wir keine vollautomatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art. 22 DS-GVO. Sollten wir ein solchen Verfahren in Einzelfällen einsetzen, werden wir Sie hierüber gesonderte informieren, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

#### Inwieweit werden meine Daten für die Profilbildung / Scoring genutzt?

Im Rahmen des Videoberatungsangebots unseres Hauses erfolgt keine Profilbildung.