

Video-Beratung Video-/Audio- und Text-Chat

Nutzungsbedingungen und Hinweise zu Datenschutz und Datensicherheit

Die Nutzung unserer Services Videoberatung mit dem Video-/Audio- und Text-Chat erfolgt zu den nachstehenden Bedingungen:

In der Video-Beratung beantworten unsere erfahrenen Medialen 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 unser kompetentes Video-Berater-Team nach Terminvereinbarung montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr (außer an Feiertagen). 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 Ihres Browser. Der Text-Chat erfolgt via Tastatur.

Weitere technische Hinweise zur Online-Beratung finden Sie unter folgendem Link auf unserer Homepage zum Download: www.volksbank-hellweg.de/videoberatung

Video-Beratung und Text-Chat erfolgen unter vollständiger Einbeziehung unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie www.volksbank-hellweg.de/agb einsehen und ausdrucken können.

Datenverarbeitung

Die Nutzung des Video-/Audio- und Text-Chats 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, wie z.B. die Zusendung von Informationsmaterial, 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. Eine individuelle Beratung unter Einbeziehung ihrer persönlichen Daten findet nicht statt.

Die Volksbank Hellweg eG wird bei der Durchführung des Video-/Audio- und Text-Chats 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 Volksbank Hellweg eG 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.

Bei der Nutzung unseres Video-/Audio- und Text-Chats werden folgende Informationen bis zu sieben Tage lang in einer Protokolldatei gespeichert: Aktionen wie Start und Beendigung des Chats, Datum und Uhrzeit der Nutzung sowie eine der Chat-Sitzung zugeordnete Nummer (Session-ID).

Diese Daten werden zur technischen Administration und Optimierung der Webseiten und ausschließlich im gesetzlich zulässigen Rahmen erhoben, verarbeitet und genutzt.

Um die Nutzung unseres Video-/Audio- und Text-Chats 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 Chat-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, sobald Sie den Chat regulär beenden. Zum anderen handelt es

sich um Cookies, die mit einem Ablaufdatum versehen sind. Sie haben eine Gültigkeitsdauer bis zur Beendigung des Gesprächs. Lediglich ein Cookie für die Zuordnung des Nutzers läuft pseudonymisiert nach 12 Stunden ab und wird dann automatisch gelöscht. Bild, Ton und Text werden nach Beendigung des Chats nicht gespeichert. Eine Sitzung wird beendet, wenn der entsprechende Browser geschlossen wird.

Ihr Feedback zum Video-/Audio- und Text-Chat speichern und nutzen wir lediglich in anonymisierter Form. Im Übrigen gelten unsere Hinweise zum Datenschutz zu unserem Internetauftritt.

Datensicherheit

Im Text- und Videochat werden alle Daten TLS-verschlüsselt übertragen. Unsere Mitarbeiter werden Sie niemals auffordern, vertrauliche Informationen per Text-Chat zu übermitteln; eine Eingabe solcher Daten ist nicht vorgesehen. Geben Sie aus Gründen der Sicherheit insbesondere keine Konto- bzw. Stammmummern sowie Kenn- bzw. Passwörter im Text-Chat ein. Das gilt in besonderem Maße für PIN und TAN; zum Umgang mit PIN und TAN beachten Sie bitte unsere Sicherheitshinweise.