

## **Nutzungsbedingungen und Hinweise zu Datenschutz und Datensicherheit**

Die Nutzung unserer Services Video-/Audio- und Text-Chat 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 unser kompetentes Online-Berater-Team Montags bis Donnerstag von 8 bis 20 Uhr und Freitag von 8-18 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 App, die durch Sie installiert werden muss, siehe Punkt 5 der technischen Hinweise auf unserer Homepage <https://www.vb-mittelhessen.de/privatkunden/girokonto-kreditkarten/infos-banking/video-beratung.html>. Der Text-Chat erfolgt via Tastatur.

Weitere technische Hinweise zur Online-Beratung finden Sie unter folgendem Link auf unserer Homepage zum Download: <https://www.vb-mittelhessen.de/privatkunden/girokonto-kreditkarten/infos-banking/video-beratung.html>

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

## **Videoident-Verfahren**

Für die Identitätsprüfung muss ein unmittelbarer visueller Kontakt zwischen Ihnen und unserem Kooperationspartner bestehen. Zum Nachweis der ordnungsgemäßen Durchführung des Videoident-Verfahrens müssen von unserem Kooperationspartner Fotos von Ihnen und der vollständigen Vorder- und Rückseite Ihres Personalausweises angefertigt und gespeichert werden. Des Weiteren werden auch das parallel geführte Gespräch zwischen Ihnen und unserem Kooperationspartner akustisch aufgezeichnet und gespeichert. Zu Beginn des Videoident-Verfahrens wird der Berater unseres Kooperationspartner Sie ausdrücklich um Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung des Gesprächs bzw. Erstellung der Fotos und Speicherung bitten. Darüber hinaus wird der Berater unseres Kooperationspartner Sie bitten, den Anlass der Legitimationsdurchführung zu bestätigen. Sollten Sie hiermit nicht einverstanden sein, bieten wir an, zur Identitätsfeststellung das PostIdent-Verfahren zu nutzen oder eine unserer Filialen aufzusuchen. Falls, z. B. aus technischen Gründen, das Videoident-Verfahren unseres Kooperationspartner nicht durchgeführt oder erfolgreich abgeschlossen werden kann, werden die vorgenannten Aufzeichnungen wieder gelöscht.

Während des Videoident-Verfahrens versichert sich unser Kooperationspartner der Authentizität des von Ihnen verwendeten Personalausweises. Hierzu wird der Berater das Vorhandensein optischer Sicherheitsmerkmale und die Unversehrtheit des Ausweisdokumentes visuell prüfen. Bitte folgen Sie hierfür den Hinweisen unseres Kooperationspartners. Der Mitarbeiter wird Sie auffordern, die vollständige Seriennummer Ihres Ausweises vorzulesen. Sollte, z. B. aufgrund schlechter Bildqualität, die Prüfung nicht möglich sein, bitten wir um Ihr Verständnis, dass die Identitätsfeststellung abgebrochen werden muss.

Zum Abschluss des Videoident-Verfahrens wird durch unseren Kooperationspartner ihre Legitimationsdaten an unsere Mitarbeiter der Volksbank Mittelhessen übersandt und systemseitig verarbeitet. Die Verarbeitung des Videoident Verfahrens und die Übermittlung kann einige Zeit in Anspruch nehmen, hierfür bitten wir um Verständnis.

## **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 Mittelhessen 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 Mittelhessen 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 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 von 1 Minute und werden danach vom Browser nicht mehr gesendet. Lediglich ein Cookie läuft erst nach 12 Stunden ab, verliert aber seine Verwendbarkeit unmittelbar nach regulärer Beendigung des Chats.

Bild, Ton und Text werden nach Beendigung des Chats nicht gespeichert. Das gilt nicht für die Durchführung des Videoident-Verfahrens, dessen Details im Abschnitt „Videoident-Verfahren“ beschrieben sind.

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.