

# **Datenschutzhinweise Telefon- und Videoberatung inkl. Nutzungsbedingungen und Haftungsausschlüssen**

– Information nach Art. 13, 14, 21 Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“) –

Liebe Kundin, lieber Kunde,

für Ihren persönlichen Beratungstermin bieten wir Ihnen unsere Telefon- und Videoberatung an. Sie haben so die Möglichkeit, unabhängig von Ihrem Aufenthaltsort mit uns in Kontakt zu treten und von zu Hause aus oder unterwegs per Telefon oder am eigenen PC oder Tablet mit unseren Beratern Ihre persönlichen Anliegen zu besprechen. So können Sie sich zu unseren Produkten und Leistungen beraten lassen. Entscheiden Sie sich für ein Produkt, lassen wir Ihnen die dafür erforderlichen Unterlagen gern zukommen.

Natürlich ist uns auch bei der digitalen Kommunikation der Schutz Ihrer Daten wichtig. Nachfolgend informieren wir Sie darüber, wie Ihre persönliche Telefon- und Videoberatung funktioniert, wie wir Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen der Telefon- und Videoberatung verarbeiten. Diese Hinweise ergänzen unsere allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art. 13, 14, 21 DSGVO die Sie auf unserer Homepage unter nachstehender Verlinkung einsehen können: [www.vr-teilhaberbank.de/dsgvo](http://www.vr-teilhaberbank.de/dsgvo).

Dort erfahren Sie auch, welche Rechte Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehen.

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

Verantwortliche Stelle für die Verarbeitung Ihrer Daten ist:

### **VR Bank Metropolregion Nürnberg eG**

Bahnhofstraße 2  
91413 Neustadt an der Aisch  
Telefon: 0911 2370-0  
E-Mail-Adresse: [info@vr-teilhaberbank.de](mailto:info@vr-teilhaberbank.de)

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter den folgenden Kontaktdaten:

### **VR Bank Metropolregion Nürnberg eG**

Datenschutzbeauftragter  
Am Tullnaupark 2  
90402 Nürnberg  
Telefon: 0911 2370-0  
E-Mail-Adresse: [datenschutz@vr-teilhaberbank.de](mailto:datenschutz@vr-teilhaberbank.de)

## 2. Welche Daten nutzen wir?

Die Kommunikation zwischen Ihnen und dem Berater kann visuell über eine Videoübertragung erfolgen, über einen Text-Chat und/oder über eine parallele Telefonverbindung. Bei Bedarf zeigen Ihnen unsere Berater über die Bildschirmansicht auch elektronische Unterlagen an.

Sie können während der Telefon- und Videoberatung Ihren Berater über das Kamerabild sehen. Sie entscheiden selbst, ob Sie – sofern vorhanden – ebenfalls das Bild Ihrer Kamera übertragen möchten. Die Übertragung des Bild- sowie des Tonsignals als auch die Telefon- und Videoberatung selbst kann von Ihnen jederzeit beendet werden.

Bevor wir mit der Beratung starten, vergewissern wir uns auch selbstverständlich, dass Sie es wirklich sind. Dies stellen wir dadurch sicher, dass wir Ihnen den Link zu unserer Einladung zur Beratung in Ihr persönliches E-Mail-Postfach einstellen.

Dabei erheben und verarbeiten wir automatisiert zunächst diejenigen personenbezogenen Daten, die für die technische Erbringung des jeweiligen Dienstes erforderlich sind. Wir setzen hierfür das Tool „GoToMeeting“ der Firma LogMeln ein. Außerdem gelten Weiterhin die Datenschutzbestimmungen unseres Internetauftritts und die der Firma LogMeln die nachstehend unter (<https://www.logmeininc.com/de/legal/privacy/international>) abgerufen werden kann.

Wir haben mit unseren Dienstleistern im Zusammenhang mit dieser Anwendung vertragliche Vereinbarungen getroffen, die Ihnen ein Höchstmaß an Datenschutz und Datensicherheit bieten.

Zu statistischen Zwecken werden Thema, Dauer und Zeitpunkt des Gesprächs anonymisiert festgehalten. Dies hilft uns bei der Optimierung unseres Services.

Wenn Sie mit uns über diesen Weg kommunizieren, müssen Sie sich nicht registrieren. Neben Ihrem Namen und (optional) Ihrer E-Mail-Adresse speichert LogMeln Zeitpunkt und Dauer Ihrer Einwahl. Ihrem Berater dient dies als Chronik der durchgeführten Gespräche. Darüber hinaus verwendet LogMeln Ihre Daten nur zur Durchführung der Einwahl in die Videoberatung. Nach dem Gespräch bleiben auf den Servern von LogMeln keine gespeicherten Kommunikationsinhalte zurück.

Je nach Verlauf des Gesprächs erheben und verarbeiten wir diejenigen personenbezogenen Daten, die für die Durchführung der von Ihnen gewünschten Beratung erforderlich sind. Dazu zählen insbesondere Ihre Personalien (Adresse und sonstige Kontaktdaten, Geburtstag und -ort und Staatsangehörigkeit) sowie die Beratungs- und Gesprächsinhalte. Diese können etwa Angaben zu Ihren Zielen und Wünschen, zu ihren persönlichen wie finanziellen Verhältnissen, Ihre Risikoneigung sowie sonstige Angaben zu gewünschten Produkten umfassen.

Sofern Sie sich für den Abschluss eines bestimmten Produkts entscheiden, erheben und verarbeiten wir ferner die nach ihrem individuellen Wunsch festgelegten Produktangaben. Die relevanten Angaben variieren je nach Produktgattung. Sie können diese den jeweiligen Vertragsunterlagen und Geschäftsbedingungen entnehmen. Weitere Angaben finden Sie auch in unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14, 21 DSGVO unter nachstehender Verlinkung auf unserer Homepage [www.vr-teilhaberbank.de/dsgvo](http://www.vr-teilhaberbank.de/dsgvo).

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

Im Rahmen unserer Telefon- und Videoberatung verarbeiten wir personenbezogene Daten ausschließlich im Einklang mit den Bestimmungen der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt zur Durchführung der Telefon- und Videoberatung sowie zum Abschluss bzw. zur Vermittlung der von Ihnen gewünschten Bankgeschäfte, Finanzdienstleistungen, Versicherungs- und Immobiliengeschäfte sowie zur Ausführung der von Ihnen erteilten Aufträge. Rechtsgrundlage dafür ist Art. 6 Abs. 1 UAbs. 1 lit. b DSGVO.

Weitere Angaben zu möglichen weiteren Verarbeitungszwecken können Sie unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen unter nachstehender Verlinkung auf unserer Homepage [www.vr-teilhaberbank.de/dsgvo](http://www.vr-teilhaberbank.de/dsgvo) entnehmen.

**4. Wer bekommt meine Daten?**

Innerhalb der Bank erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten benötigen. Auch der von uns für die Telefon- und Videoberatung eingesetzte Dienstleister und weitere Auftragsverarbeiter (Art. 28 DSGVO) können zu den genannten Zwecken Daten erhalten.

Weitere Informationen zur Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten und zum Bankgeheimnis finden Sie in unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14, 21 DSGVO unter nachstehender Verlinkung auf unserer Homepage [www.vr-teilhaberbank.de/dsgvo](http://www.vr-teilhaberbank.de/dsgvo).

**5. Wie lange werden die Daten gespeichert?**

Über die technische Anwendung zur Bereitstellung von Telefon- und Videoberatung findet grundsätzlich KEINE dauerhafte Aufzeichnung der übermittelten Telefon- oder Bildsignale statt. Sollte – etwa im Rahmen von Wertpapiergeschäften – eine solche Aufzeichnung gesetzlich erforderlich sein, weisen wir Sie frühzeitig darauf hin, so dass Sie die Möglichkeit haben, das Gespräch zu beenden. Die erhobenen Verbindungsdaten werden ebenso wie Chatinhalte unmittelbar nach Schließen der Anwendung gelöscht.

Bei Verdacht auf eine strafbare Handlung (Bedrohung, Missbrauch usw.) behält sich die VR Bank Metropolregion Nürnberg eG zum Zweck der Beweissicherung vor, den vollständigen Gesprächsverlauf einschließlich IP-Adresse und sonstigen Kommunikationsdaten zu sichern.

Daten, die wir zum Zwecke der Beratung erheben und verarbeiten, speichern wir, soweit dies im Rahmen unserer auf Dauer angelegten Geschäftsbeziehung erforderlich ist. Gleiches gilt auch bei dem Abschluss von Produkten.

Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch (HGB), der Abgabenordnung (AO), dem Kreditwesengesetz (KWG), dem Geldwäschegesetz (GwG) und dem Wertpapierhandelsgesetz

(WpHG) ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen zwei bis zehn Jahre.

**6. Werden Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt?**

Eine Datenübermittlung in Drittstaaten (Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums EWR) an den Anbieter LogMeln Inc. (USA) findet auf der Basis von EU-Standarddatenschutzklauseln, die von der EU-Kommission genehmigt wurden, statt. Die Datenübermittlung basiert daher auf Art. 46 Abs. 2 c) DSGVO. Die vereinbarten EU-Standarddatenschutzklauseln sind unter folgendem Link im Internet verfügbar (<https://eurlex.europa.eu/legalcontent/DE/TXT/?uri=CELEX:32010D0087>).

**7. Besteht eine Pflicht zur Bereitstellung von Daten?**

Die Teilnahme an unseren Telefon- bzw. Videoberatungsangeboten ist selbstverständlich freiwillig. Sofern sie unser Angebot nutzen möchten, ist es erforderlich, dass wir Ihre personenbezogenen Daten im beschriebenen Umfang verarbeiten.

Wünschen Sie den Abschluss eines Produkts, so müssen Sie diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Begründung, Durchführung und Beendigung der jeweiligen Geschäftsbeziehung erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet oder berechtigt sind. Ohne diese Daten werden wir in der Regel den Abschluss eines entsprechenden Produktvertrags ablehnen müssen.

Insbesondere sind wir nach den geldwäscherechtlichen Vorschriften verpflichtet, Sie vor der Begründung der Geschäftsbeziehung beispielsweise anhand Ihres Personalausweises zu identifizieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie in unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14, 21 DSGVO unter nachstehender Verlinkung auf unserer Homepage [www.vr-teilhaberbank.de/dsgvo](http://www.vr-teilhaberbank.de/dsgvo).

**8. Inwieweit gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?**

Wir wenden weder zur Durchführung der Telefon- und Videoberatung noch zu einem sich ggf. daran anschließenden Produktabschluss Verfahren zur vollautomatisierten Entscheidungsfindung an (Art. 22 DSGVO). Sollten wir in Einzelfällen doch ein solches Verfahren einsetzen, werden wir Sie hierüber gesondert informieren, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

**9. Inwieweit werden meine Daten für die Profilbildung (Scoring) genutzt?**

Im Rahmen der Telefon- und Videoberatung setzen wir kein Profiling ein.

## Nutzungsbedingungen

Unsere Videoberatung ermöglicht Ihnen, sich über Ihren Computer, Tablet oder Smartphone von einem unserer Mitarbeiter persönlich beraten zu lassen. Eine Vorab-Registrierung zur

Nutzung der Videoberatung ist nicht erforderlich. Bei Ausführung der Anwendung installiert sich das Kommunikationstool „GoToMeeting“ temporär zur Nutzung auf Ihrem Computer.

### Folgende Rahmenbedingungen gelten:

- 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.
- Bitte halten Sie zur Legitimation für die Beratung ein offizielles Ausweisdokument (z.B. Personalausweis) bereit.
- Die Zugangsdaten zur Einwahl werden Ihnen in Ihr kundenbezogenes OnlineBanking-Postfach eingestellt oder per E-Mail zugeschickt
- Mit dem Login in die Telefon-/ Videoberatung akzeptieren Sie die Datenschutzhinweise, Nutzungsbedingungen und Haftungsausschlüsse.

### Bild- und Tonübertragung

Bei unserer Videoberatung erfolgt die Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem Berater über das Telefon bzw. das Mikrofon Ihres Computers bzw. Smartphones / Telefons. Sie können jederzeit selbst entscheiden, ob Ihr Berater Sie ebenfalls sehen kann oder nicht.

Die Übertragung Ihres Ton- und/oder Bildsignals und die Videoberatung selbst kann von Ihnen jederzeit beendet werden.

Das Aufzeichnen und/oder Veröffentlichen von Gesprächen (Bild und/oder Ton) ist außerhalb der gesetzlichen Anforderungen (siehe Datenschutzhinweise) nicht gestattet.

### Sicherheit und Verschlüsselung

Die Videoberatung ist geschützt und sicher. Alle unsere Lösungen basieren auf einer End-to- End-SSL-Verschlüsselung (Secure Sockets Layer) und einer 128-Bit-AES-Verschlüsselung (Advanced Encryption Standard).

Achten Sie aber bitte dennoch darauf, keine Zugangsdaten Ihres OnlineBankings zu nennen.

### Auftragserteilung

Wir möchten Ihnen mit der Videoberatung eine flexible und einfache Möglichkeit bieten, die Beratungsleistungen der VR-Bank in Anspruch zu nehmen. Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass wir auf diesem Weg keine Aufträge zum Zahlungsverkehr (z.B. Überweisungen,

Daueraufträge, Kontoüberträge) oder beratungsfreie Wertpapieraufträge entgegennehmen können.

## Haftungsausschlüsse

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.

Im Übrigen ist die Haftung der VR Bank Metropolregion Nürnberg eG auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Soweit die Haftung der VR-Bank ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

Die im vorstehenden Absatz genannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht

- bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung;
- im Falle der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder das Vorhandensein eines Leistungserfolges oder der Übernahme eines Beschaffungsrisikos;
- bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten; wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieser Vereinbarung überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung die jeweils gegnerische Partei regelmäßig vertrauen darf oder die die eine Partei der anderen nach dem Inhalt dieser Vereinbarung gerade gewährt hat. Im Falle der Verletzung



wesentlicher Vertragspflicht ist die Haftung dem Umfang nach auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden beschränkt;

- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen;
- im Falle des Verzugs, soweit ein fixierter Liefertermin vereinbart wurde;
- bei der Verwirklichung gesetzlich zwingender Haftungstatbestände, z.B. Produkthaftungsgesetz,

Die Haftung der VR Bank Metropolregion Nürnberg eG für höhere Gewalt (z.B. bei Stromausfall, Streik, Bombendrohung usw.) ist ausgeschlossen.

Weiterhin gelten auch zusätzlich die AGBs, die Sonderbedingungen, die Datenschutzrichtlinien, die Nutzungsbedingungen sowie die Pflichtangaben, die sich auf unserer Internetseite im Foot-Folder befinden.

**Der Kunde stimmt diesen Regelungen mit Eintritt über die Videoberatung über den Login-Button zu.**