

Nutzungsbedingungen und Hinweise zu Datenschutz und Datensicherheit für die Videoberatung der Leipziger Volksbank

Im Rahmen der Genossenschaftlichen Videoberatung beantworten unsere Berater Ihre Fragen rund um das Thema Finanzen. Wie in unseren Filialen können Sie sich im direkten Gespräch zu unseren Produkten und Leistungen beraten lassen und diese auf Wunsch abschließen.

Zahlungsverkehrsaufträge (Überweisungen, Daueraufträge etc.) nehmen wir auf diesem Weg nicht entgegen.

Unser Videoberatungs-Team steht Ihnen nach Terminvereinbarung zur Verfügung. Die Kommunikation zwischen Ihnen und dem Berater erfolgt über Kamera und Mikrofon oder per Chat und Tastatur an Ihrem PC, Smartphone oder Tablet. Jederzeit können Sie entscheiden, ob Ihr Berater Sie sehen kann und ggf. die Übertragung Ihrer Bild- und Tonsignale unterbrechen.

Zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten und zur Wahrung des Bankgeheimnisses führen wir die Videoberatung nur nach erfolgreicher Legitimation durch. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, diese können Sie auf www.leipziger-volksbank.de/agb einsehen.

Datensicherheit und Datenschutz

Bei dem eingesetzten System handelt es sich um eine browserbasierte Lösung. Ist der von Ihnen eingesetzte Browser (z.B. Firefox, Chrome, ...) zu alt oder nicht kompatibel, erhalten Sie eine Fehlermeldung.

Im Videochat werden alle Daten TLS-verschlüsselt übertragen. Unsere Mitarbeiter werden Sie niemals auffordern, vertrauliche Informationen wie PIN und TAN in der Videoberatung zu nennen. Für die Absicherung Ihres Endgerätes (Firewall, Virenschutz) sind Sie selbst verantwortlich.

Im Übrigen gelten unsere Hinweise zum Datenschutz zu unserem Internetauftritt (www.leipziger-volksbank.de/datenschutz), speziell dort auch der Bereich *Persönliche Beratung mittels „Videoberatung“*.

Identitätsprüfung

Liegen uns vor dem Beratungstermin noch keine aktuellen Legitimationsdaten von Ihnen vor, werden wir Sie bitten, sich im Vorfeld der Beratung per Video durch unseren Partner, die IDnow GmbH, zu legitimieren. Für die Beratung selbst muss zumindest zu Beginn ein unmittelbarer visueller Kontakt zwischen Ihnen und unserem Berater bestehen, um Sie korrekt zu identifizieren.

Datenverarbeitung

Die Nutzung der Videoberatung ist nur möglich, wenn Sie Angaben zu Ihrer Person machen. Die Nutzung unter Verwendung eines Pseudonyms ist ausgeschlossen. Die von uns im Rahmen der Videoberatung erhobenen Daten nutzen wir ausschließlich zum Zweck der Bearbeitung Ihrer Anfrage.

Aufzeichnung

Die Beratung wird grundsätzlich nicht aufgezeichnet. Lediglich im Fall einer Wertpapierberatung sind wir gesetzlich verpflichtet, eine Aufzeichnung der Beratung durchzuführen. In diesem Falle wird Sie der Berater vor Beginn der Aufzeichnung darüber informieren und Sie bitten, dieser Aufzeichnung zuzustimmen und nur im Falle Ihrer Zustimmung die Aufzeichnung starten. Ohne diese Zustimmung ist eine Wertpapierberatung leider nicht möglich.

Bei Verdacht auf eine strafbare Handlung behalten wir uns zur Beweissicherung vor, den Gesprächsverlauf inkl. IP-Adresse auch gegen Ihren Willen zu speichern.

Elektronische Unterschrift

In vielen Fällen kann im Gespräch ein Vertrag geschlossen werden. Mit Hilfe der elektronischen Signatur kann der Vertrag noch während des Gespräches unterschrieben werden. Dieses geschieht mit dem Finger auf dem Display oder über Hinzuschaltung eines Smartphones. Diese Daten sind signiert und verschlüsselt. Sie erhalten ein Exemplar der PDF-Datei.

Mit der Nutzung der Videoberatung akzeptieren Sie die vorgenannten Bedingungen.

Stand: 24.03.2021