

## Telefon- und Videoberatung bei der VVB

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.

In diesem Dokument haben wir die gültigen Rahmenbedingungen für unsere Telefon- und Videoberatung zusammengestellt. Mit dem Start der Beratung bestätigen Sie, dass Sie die Datenschutz- und Nutzungsbedingungen sowie den Haftungsausschluss zur Kenntnis genommen haben. Grundsätzliche Regelungen, wie beispielsweise unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Sonderbedingungen finden Sie unter <https://www.meine-vvb.de>.

### I. **Datenschutzhinweise - Information nach Art. 13, 14, 21 Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“)**

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  
<https://www.meine-vvb.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

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

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

Vereinigte Volksbank eG Saarlouis - Losheim am See - Sulzbach/Saar  
Kaiser-Friedrich-Ring 7-13  
66740 Saarlouis  
Tel.: +49 6831 / 913 0, Fax: +49 6831 / 913 8000  
E-Mail: [info@meine-vvb.de](mailto:info@meine-vvb.de)

Unseren Datenschutzbeauftragten können Sie wie folgt erreichen:  
E-Mail: [datenschutz@meine-vvb.de](mailto:datenschutz@meine-vvb.de)

#### **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.

Dabei erheben und verarbeiten wir automatisiert zunächst diejenigen personenbezogenen Daten, die für die technische Erbringung des jeweiligen Dienstes erforderlich sind. Dazu zählen Name, Vorname und E-Mail-Adresse, die Dauer der Sitzung, Angaben zur hergestellten Verbindungen, wie etwa Einwahl über eine Telefonverbindung oder über „Voice over IP“ (Internettelefonie), verwendete Hardware, Informationen zu den verwendeten Hardware, IP-Adressen, Standort, Spracheinstellungen, verwendetes Betriebssystem, eindeutige Gerätekennungen sowie Auflösung der Kamera.

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 <https://www.meine-vvb.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

### **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 Datenschutz-Grundverordnung (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. lit. B DSGVO.

Weitere Angaben zu möglichen weiteren Verarbeitungszwecken können Sie unseren Allgemeinen <https://www.meine-vvb.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html> entnehmen.

### **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 <https://www.meine-vvb.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

### **Wie lange werden meine 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.

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.

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

Unser Videokonferenzsystem verwendet eine Software eines Unternehmens mit Sitz in den USA. Dadurch werden Ihre personenbezogenen Daten an die US-Server des Unternehmens weitergegeben. Wir weisen darauf hin, dass die USA kein sicherer Drittstaat im Sinne der EU-Datenschutzgrundverordnung sind. US-Unternehmen sind dazu verpflichtet, personenbezogene Daten an Sicherheitsbehörden herauszugeben, ohne dass Sie als Betroffener hiergegen gerichtlich vorgehen könnten. Es kann daher nicht ausgeschlossen werden, dass US-Behörden (z.B. Geheimdienste) Ihre auf US-Servern befindlichen Daten auswerten und dauerhaft speichern. Wir haben auf diese Verarbeitungstätigkeiten keinen Einfluss.

### **Welche Datenschutzrechte habe ich?**

Jede betroffene Person hat das Recht auf Auskunft nach Artikel 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Artikel 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Artikel 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Artikel 18 DSGVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit aus Artikel 20 DSGVO. Beim Auskunftsrecht und beim Löschungsrecht gelten die Einschränkungen nach §§ 34 und 35 BDSG. Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde (Artikel 77 DSGVO i. V. m. § 19 BDSG).

### **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 <https://www.meine-vvb.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

### **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.

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

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

### **Information über Ihr Widerspruchsrecht**

Nach Artikel 21 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)<sup>29</sup> Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Artikel 6 Absatz 1e DSGVO (Datenverarbeitung im öffentlichen Interesse) und Artikel 6 Absatz 1f DSGVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen; Legen Sie Widerspruch ein, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und sollte möglichst gerichtet werden an:

Vereinigte Volksbank eG Saarlouis - Losheim am See - Sulzbach/Saar  
Kaiser-Friedrich-Ring 7-13  
66740 Saarlouis  
Tel.: +49 6831 / 913 0, Fax: +49 6831 / 913 8000  
E-Mail: [info@meine-vvb.de](mailto:info@meine-vvb.de)

## **II. Nutzungsbedingungen**

Unsere Videoberatung ermöglicht Ihnen über Ihren Computer eine persönliche Beratung mit einem unserer Mitarbeiter durchzuführen. Das verwendete Kommunikations-Tool installiert sich im Rahmen der Ausführung selbstständig und legt für die Dauer der Sitzung Bearbeitungspakete auf Ihrer Festplatte ab. Eine Vorab-Registrierung zur Nutzung der Videoberatung ist nicht erforderlich.

Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

- 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.
- Die Zugangsdaten zur Videoberatung werden Ihnen per E-Mail in Ihr elektronisches Postfach oder an Ihre persönliche E-Mail-Adresse gesendet.
- Diese Zugangsdaten sind nur für Sie bestimmt und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.
- Bei unserer Videoberatung erfolgt die Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem Berater über das Telefon. 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.
- Die Videoberatung ist geschützt und sicher. Achten Sie dennoch darauf, keine persönlichen Zugangsdaten zu nennen.
- Aufnahmen unserer MitarbeiterInnen während der Videoberatung sind untersagt und werden rechtlich verfolgt.

### III. Haftungsausschluss

Ihre Sicherheit und die Wahrung des Bankgeheimnisses stehen bei uns an erster Stelle. Aus diesem Grunde bieten wir eine individuelle Beratung unter Einbeziehung Ihrer persönlichen Daten erst nach einer eindeutigen Legitimation an.

Um das Bankgeheimnis effektiv wahren zu können, ist im Rahmen der Videoberatung Ihre Mitwirkung erforderlich. Führen Sie die Beratung immer in einer diskreten Umgebung durch. Bitte vermeiden Sie, dass sich während der Beratung unberechtigte Personen in Ihrer Nähe befinden. Diese könnten sonst an sensible Informationen gelangen, die dem Bankgeheimnis unterliegen.

Achten Sie außerdem darauf, dass Ihr Computer bzw. Ihr mobiles Endgerät, mit dem Sie an der Videoberatung teilnehmen, frei von so genannter unsicherer Software (Spyware, Viren, Bots usw.) ist. Die Verantwortung für den Schutz Ihrer Geräte liegt ausschließlich bei Ihnen und nicht bei der Bank.

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass wir für folgende Sachverhalte keine Haftung übernehmen:

- Verletzung des Bankgeheimnisses, die aufgrund der fehlenden Diskretion in Ihrer Umgebung zurückzuführen ist.
- Fehlinformationen, die dadurch verursacht werden, dass die in den Nutzungsbedingungen beschriebenen technischen Voraussetzungen nicht erfüllt sind.
- Unberechtigter Zugriff Dritter auf Dokumente und Schriftstücke, die wir Ihnen digital übermitteln, wenn Sie diese nicht ausreichend schützen.

Wir bemühen uns, Ihnen zur Videoberatung möglichst umfassende Informationen zur Verfügung zu stellen. Allerdings übernehmen wir keine Garantie für die Vollständigkeit dieser Informationen. Insbesondere haftet die Bank nicht für fehlende Informationen und Inhalte, die auf Probleme bei der Datenübertragung zurückzuführen sind.

