

Datenschutzhinweise Telefon- und Videoberatung

Informationen nach Artikeln 13, 14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

Nachfolgend informieren wir Sie darüber, wie wir Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen der Telefon- und Videoberatung verarbeiten.

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

Verantwortliche Stelle für die Verarbeitung Ihrer Daten ist:

Raiffeisenbank HessenNord eG

Burgstr. 28-30

34466 Wolfhagen

Telefon: 05692/601-0

Fax: 05692/601-109

E-Mail: info@rb-hessenord.de

Unseren Datenschutzkoordinator erreichen Sie unter den folgenden Kontaktdaten:

Raiffeisenbank HessenNord eG

Datenschutzkoordinator

Burgstr. 28-30

34466 Wolfhagen

Telefon: 05692/601-0

E-Mail: datenschutz@rb-hessenord.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.

Dabei erheben und verarbeiten wir automatisiert zunächst diejenigen personenbezogenen Daten, die für die technische Erbringung des jeweiligen Dienstes erforderlich sind. Dazu zählen Übertragung von Bild und Ton, Name, Vorname und E-Mail-Adresse, die Dauer der Sitzung, Angaben zur hergestellten Verbindung, wie etwa

Einwahl über eine Telefonverbindung oder über „Voice over IP“ (Internettelefonie) sowie die 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 sowie sonstige Angaben zu gewünschten Produkten umfassen.

Bitte beachten Sie, dass über den Video-Kanal keine Wertpapierberatungen durchgeführt werden können.

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 Produktart. Sie können diese den jeweiligen Vertragsunterlagen und Geschäftsbedingungen entnehmen.

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 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. Die Datenverarbeitung erfolgt auf Basis der folgenden Rechtsgrundlagen: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (sofern die Verarbeitung für die Erfüllung eines Vertrags oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf Ihre Anfrage erfolgen, erforderlich ist) bzw. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (bei Bestehen eines berechtigten Interesses). Unser berechtigtes Interesse besteht hierbei in der Aufrechterhaltung von ortsunabhängiger Kommunikation, der Pflege geschäftlicher Kontakte und der Erbringung geschuldeter Leistungen.

4. Wer bekommt Ihre 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.

5. Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Über die technische Anwendung zur Bereitstellung von Telefon- und Videoberatung findet grundsätzlich keine dauerhafte Aufzeichnung der übermittelten Telefon- oder Bildsignale statt. 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.

6. Besteht eine Pflicht zur Bereitstellung von Daten?

Die Teilnahme an unseren Telefon- bzw. Videoberatungsangeboten ist 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.

7. Inwieweit gibt es eine automatisierte Entscheidung 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.

8. Inwieweit werden Ihre Daten für die Profilbildung (Scoring) genutzt?

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

9. Videoberatung

Zur Durchführung von Videoberatungen nutzen wir die Anwendung „Microsoft Teams“ des Anbieters Microsoft Ireland Operations Limited, Handelsregister der Republik Irland, Nr. 256796, mit Sitz in Dublin, Irland.

10. Haftungsausschluss

Wir legen größtmöglichen Wert auf den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten. Auf äußere Bedingungen, welchen Sie in Ihrem persönlichen Umfeld während der Videoberatung unterliegen, haben wir jedoch keinen Einfluss.

Führen Sie eine Videoberatung stets in einer diskreten Umgebung durch und vermeiden Sie, dass sich während der Beratung unberechtigte Personen in Ihrer Nähe befinden, welche sich möglicherweise unbemerkten Zugang zu sensiblen Daten verschaffen könnten.

Achten Sie zudem darauf, dass Ihr Computer bzw. Ihr mobiles Endgerät, mit dem Sie an der Videoberatung teilnehmen, frei von Schadsoftware (Viren etc.) ist. Die Verantwortung für den Schutz Ihrer persönlichen Geräte liegt ausschließlich bei Ihnen und nicht bei der Bank.

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

- Datenschutzverstöße, die auf fehlende Diskretion in Ihrer Umgebung zurückzuführen sind,
- unberechtigter Zugriff Dritter auf Dokumente und Schriftstücke, die wir Ihnen digital übermitteln, wenn Sie diese nicht ausreichend schützen.

11. Informationen über Ihr Widerspruchsrecht nach Art. 21 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

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 1 Buchstaben e oder f erfolgt, Widerspruch einzulegen. Legen Sie Widerspruch ein, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr, 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.

Die Datenschutzhinweise zur Telefon- und Videoberatung ergänzen unsere allgemeinen Datenschutzhinweise, einsehbar auf unserer Internetseite www.rb-hessenord.de.

Wir weisen Sie darauf hin, dass das Mitschneiden von Video- und/oder Audiodaten, das Speichern und das Verbreiten solcher Aufnahmen Ihrerseits strafbar sein kann.