

## Datenschutzhinweise Telefon- und Videoberatung

– 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. Sie finden diese auf unserer Homepage unter <https://www.vb-hohenlohe.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>. 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:

Volksbank Hohenlohe eG  
Bahnhofstr. 15, 74613 Öhringen  
07941 933-0  
07941 933-9144  
kontakt@vb-hohenlohe.de

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter den folgenden Kontaktdaten:

Volksbank Hohenlohe eG  
Bahnhofstr. 15, 74613 Öhringen  
07941 933-0  
datenschutz@vb-hohenlohe.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. ACHTUNG: Unsere Berater werden Sie dabei niemals nach Ihrem Benutzernamen oder Passwort sowie den weiteren Authentifizierungselementen (z.B. TAN) fragen.

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 Verbindung, wie etwa Einwahl über eine Telefonverbindung oder über „Voice over IP“ (Internettelefonie), verwendete Hardware, 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. Sie finden diese auf unserer Homepage unter <https://www.vb-hohenlohe.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>. Dort erfahren Sie auch, welche Rechte Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehen.

### **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. Rechtsgrundlage dafür ist Art. 6 Abs. 1b DSGVO.

Weitere Angaben zu möglichen weiteren Verarbeitungszwecken können Sie unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen entnehmen. Sie finden diese auf unserer Homepage unter <https://www.vb-hohenlohe.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>.

### **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. Sie finden diese auf unserer Homepage unter <https://www.vb-hohenlohe.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>. Dort erfahren Sie auch, welche Rechte Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehen.

### **5. 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.

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?**

Die Volksbank Hohenlohe eG setzt für die Videoberatung das Tool „GoToMeeting“ der Firma LogMeln ein. LogMeln Irland ist zu einer gesetzeskonformen Sicherung der Daten verpflichtet. Der physische Ort der Server kann dabei innerhalb oder außerhalb des Anwendungsbereiches der Europäischen Union liegen. Die Übermittlung findet gemäß Art. 46 DSGVO auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses der europäischen Kommission statt. Ihre Daten werden also genauso geschützt wie Sie es von uns gewohnt sind.

## **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. Sie finden diese auf unserer Homepage unter <https://www.vb-hohenlohe.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>. Dort erfahren Sie auch, welche Rechte Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehen

## **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.