

## Nutzungsbedingungen Sparda-Bank Hannover eG Videoberatung

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 Identifikation an.

Die Bank behält sich das Recht vor, dem Kunden eine Beratung in der Bank anzubieten, wenn sich die Videoberatung im Einzelfall als nicht sachgerecht erweist.

### Was sind die technischen Voraussetzungen für eine Videoberatung?

Sie benötigen lediglich einen Computer, Laptop oder ein mobiles Endgerät (Smartphone/Tablet) mit einem Mikrofon und gegebenenfalls einer Webcam, einen Internetzugang (mindestens DSL) oder eine entsprechende Mobilfunk-Anbindung (LTE) und einen aktuellen gängigen Browser (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari). Bevor Sie die Videoberatung mit Ihrem Smartphone oder Tablet nutzen können, benötigen Sie die App „GoToMeeting“, die Sie im jeweiligen App-Store herunterladen können.

### Wie funktioniert die Videoberatung?

Spätestens 24 Stunden vor dem Gesprächstermin erhalten Sie eine E-Mail mit einem Meeting-Link, über den Sie in den virtuellen Beratungsraum gelangen, ein Kennwort für Ihre Videoberatung und einen Zugangscode. Der Link ist nur für Sie bestimmt und darf nicht an Dritte weitergegeben werden.

#### 1. Mit Computer oder Laptop:

- Klicken Sie auf den Link für die Videoberatung.
- Sie werden ggf. aufgefordert das Browser-Plug-In / die Applikation „GoToMeeting“ zu installieren. Dies ist nur beim erstmaligen Aufruf der Videoberatung mit dem jeweiligen Gerät erforderlich und ermöglicht es, eine sichere Verbindung zu uns herzustellen. Beim zweiten Aufruf des Links entfällt dieser Schritt und Sie können sofort die Videoberatung starten.
- Nach der Installation geben Sie das in der E-Mail mitgeteilte Besprechungskennwort ein. Bestätigen Sie mit „OK“.
- Wählen Sie aus, wie Sie zuhören möchten (Telefonanruf oder Computer-Audio). Für die Variante „Computer-Audio“ empfehlen wir ein Headset. Bei Auswahl der Variante „Telefonanruf“ wählen Sie sich bitte mit den angezeigten Zugangsdaten über Ihr Telefon ein. Klicken Sie auf „weiter“. Sie betreten damit den virtuellen Beratungsraum.
- **Wichtiger Hinweis:** Sollten Sie sich für die Audio-Variante entscheiden und kein Headset haben, ist eine Einwahl über Ihr Telefon erforderlich. Die Rufnummer und den Zugangscode finden Sie in Ihrer E-Mail zur Terminvereinbarung.

#### 2. Mit Smartphone oder Tablet

- Klicken Sie auf den Link für die Videoberatung.
- Bevor Sie die Videoberatung mittels Smartphone oder Tablet nutzen können, werden Sie beim ersten Aufruf aufgefordert, die App "GoToMeeting" aus Ihrem jeweiligen App-Store herunter zu laden.
- Bestätigen Sie die Frage "Diese Seite in GoToMeeting öffnen?" mit der Schaltfläche "öffnen". Die App wird nun installiert.
- Geben Sie die Meeting-ID ein. Die Meeting-ID ist der in der E-Mail mitgeteilte Zugangscode. Klicken Sie auf „öffnen“ und geben Sie das ebenfalls in der E-Mail mitgeteilte Besprechungskennwort ein. Mit Klick auf „teilnehmen“ gelangen Sie direkt in den virtuellen Beratungsraum.

Nachdem Ihr Berater das Gespräch angenommen hat, können Sie ihn auf Ihrem Bildschirm sehen. Die verbale Kommunikation erfolgt über das Mikrofon Ihres Geräts, Ihrer Webcam oder über Ihr Telefon. Ihr Berater kann während der Videoberatung nicht nur mit Ihnen sprechen, sondern kann Ihnen auch Unterlagen zeigen – genauso wie Sie es von der Beratung in der Filiale kennen.

Die Übertragung Ihres Ton- und/oder Bildsignals, und natürlich auch die Videoberatung selbst, kann von Ihnen jederzeit auch während des laufenden Gesprächs beendet werden.

### **Wie werden Ihre Daten gespeichert?**

Im Rahmen unserer Videoberatung werden keine Daten erhoben, gespeichert oder verarbeitet. Weder die Bank noch die beauftragten Dienstleister zeichnen die Videoberatung auf. Nach Beendigung der Videoberatung bleiben auf den beteiligten Systemen keine gespeicherten Kommunikationsinhalte zurück. Sollte die Aufzeichnung des Gespräches aus gesetzlichen Gründen erforderlich sein, weisen wir Sie zu Beginn des Gespräches darauf hin. Im Übrigen gelten die Datenschutzhinweise auf unserer Homepage unter <https://www.sparda-h.de/datenschutz>.

### **Wie sicher ist die Videoberatung?**

Die Videoberater sitzen in einem abgeschlossenen Büro, dadurch sind Diskretion und Datenschutz auf Seiten der Bank immer gewährleistet. Die gesamte Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem Videoberater findet verschlüsselt statt. Achten Sie bei Nutzung der Videoberatung von unterwegs über ein mobiles Endgerät auf eine diskrete Umgebung und auf mögliche Zuhörer. Achten Sie auch darauf, z. B. keine Zugangsdaten zu Ihrem SpardaNet-Banking zu nennen. Ausdrücklich weisen wir darauf hin, dass es Ihrer Verantwortung unterliegt dafür Sorge zu tragen, dass Ihr Endgerät, mit dem Sie an der Videoberatung teilnehmen, frei ist von sogenannter unsicherer Software (Spyware, Viren, Trojaner, etc.).

### **Wie wird die Verschlüsselung gewährleistet?**

Der Kunde, der mit seinem mobilen Endgerät (Smartphone/Tablet) oder seinem Computer/Laptop eine Videoberatung mit seiner Bank durchführt, befindet sich nicht im Bankennetz, sondern nutzt seine Mobilfunk- oder private Internet-Anbindung. Der Verbindungsaufbau (Teilnehmer-Gastzugang über den „GoToMeeting“-Link) erfolgt über die abgesicherten, redundanten Netzübergänge der Fiducia GAD IT AG. Es wird anschließend ein gesicherter Tunnel zwischen dem Endgerät des Kunden und der Konferenz-Software „GoToMeeting“ (End-to-End-Verschlüsselung) aufgebaut. Die gesamte vertrauliche Kommunikation erfolgt über SSL-geschützte Verbindungen. Zusätzlich muss der Kunde vor dem Gespräch eine „End-to-End-Authentifizierung“ durchführen. Diese basiert auf einem Zugangscode und einem Kennwort. Den Zugangscode und das Kennwort erhält der Kunde mit einer E-Mail von seinem Berater spätestens 24 Stunden vor dem vereinbarten Beratungstermin. Damit wird ein maximaler Schutz vor unberechtigtem Zugriff und die Sicherstellung der Vertraulichkeit einer jeden Videoberatung gewährleistet.