

Nutzungsbedingungen Sparda-Bank Hannover eG Co-Browsing und 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 das Co-Browsing bzw. die Videoberatung im Einzelfall als nicht sachgerecht erweist.

Mit dem Start des Co-Browsing bzw. der Videoberatung bestätigen Sie, dass Sie unsere Datenschutz- und Nutzungsbedingungen akzeptieren.

Was ist Co-Browsing bei der Sparda-Bank Hannover eG?

Hierbei handelt es sich um die Bildübertragung von Gesprächsinhalten bzw. Beratungsprozessen zur visuellen Unterstützung im Rahmen einer telefonischen Kundenberatung.

Was sind die technischen Voraussetzungen für Co-Browsing bzw. Videoberatung?

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

Wie funktioniert das Co-Browsing bzw. die Videoberatung?

Sie erhalten von der Bank eine E-Mail mit einem Meeting- Link zur Ansicht des übertragenen Bildes bzw. für den virtuellen Beratungsraum der Videoberatung und einen Zugangscode. Der Link ist nur für Sie bestimmt und darf nicht an Dritte weitergegeben werden. Mit Start des Meetings wird der virtuelle Beratungsraum gesperrt, um das Eintreten von unberechtigten Dritten zu verhindern.

1. Mit Computer oder Laptop:

- Klicken Sie auf den Link für das Co-Browsing bzw. 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 eine sichere Verbindung zu uns herzustellen. Beim zweiten Aufruf des Links entfällt dieser Schritt und Sie können sofort das Co-Browsing bzw. die Videoberatung starten.
- Beim Co-Browsing ruft Sie Ihr Berater unter der von Ihnen angegebenen Telefonnummer an.
- Bei der Videoberatung 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 das Co-Browsing bzw. die Videoberatung.
- Bevor Sie das Co-Browsing bzw. 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“. Mit Klick auf „teilnehmen“ startet das Co-Browsing bzw. gelangen Sie direkt in den virtuellen Beratungsraum für die Videoberatung.

Im Gegensatz zum Co-Browsing können Sie bei der Videoberatung Ihren Berater sehen, nachdem dieser das Gespräch angenommen hat. Die verbale Kommunikation erfolgt bei der Videoberatung über das Mikrofon Ihres Geräts, Ihrer Webcam oder über Ihr Telefon. Beim Co-Browsing ausschließlich über Ihr Telefon.

Ihr Berater kann Ihnen beim Co-Browsing bzw. bei der Videoberatung Unterlagen zeigen – genauso wie Sie es von der Beratung in der Filiale kennen.

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

Wir weisen Sie darauf hin, dass das (gerade auch heimliche) Mitschneiden von Video- und/oder Audiodaten, das Speichern und das Verbreiten solcher Aufnahmen nicht gestattet ist und strafbar sein kann.

Wie werden Ihre Daten gespeichert?

Im Rahmen unseres Co-Browsing bzw. unserer Videoberatung werden verschiedene Datenarten verarbeitet. Der Umfang der Daten hängt dabei auch davon ab, welche Angaben zu Daten Sie vor bzw. bei der Teilnahme an einem Meeting machen. Weitere Informationen zur Speicherung Ihrer Daten entnehmen Sie bitte den gültigen Datenschutzhinweisen für die Nutzung von GoToMeeting sowie den Datenschutzhinweisen der Sparda-Bank Hannover.

Diese finden Sie auf unserer Homepage unter <https://www.sparda-h.de/datenschutz>.

Weder die Bank noch die beauftragten Dienstleister zeichnen das Co-Browsing bzw. 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.

Wie sicher ist das Co-Browsing bzw. die Videoberatung?

Beim Co-Browsing werden Sie von Ihrem Berater über das Festnetz unter der von Ihnen angegebenen Telefonnummer angerufen. Es findet ausschließlich die Bildübertragung per GoToMeeting statt. Die Übertragung ist stets verschlüsselt.

Bei der Videoberatung sitzt der Berater 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 beim Co-Browsing bzw. 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 Sparda Online-Banking zu nennen. Ausdrücklich weisen wir darauf hin, dass es Ihrer Verantwortung unterliegt dafür Sorge zu tragen, dass Ihr Endgerät, mit dem Sie am Co-Browsing bzw. 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 ein Co-Browsing bzw. eine Videoberatung mit seiner Bank durchführt, befindet sich nicht im Bankennetz, sondern nutzt seine Mobilfunk- oder private Internet-Anbindung. Der Verbindungsaufbau über den „GoToMeeting“-Link erfolgt über die abgesicherten, redundanten Netzübergänge der Atruvia AG. Es wird anschließend ein gesicherter Tunnel zwischen dem Endgerät des Kunden und der Konferenz-Software „GoToMeeting“ (End-to-End-Verschlüsselung) aufgebaut. Die Bildübertragung beim Co-Browsing bzw. die gesamte vertrauliche Kommunikation der Videoberatung erfolgt über SSL- geschützte Verbindungen. Zusätzlich wird das Meeting durch den jeweiligen Berater zu Beginn gesperrt. Damit wird ein maximaler Schutz vor unberechtigtem Zugriff und die Sicherstellung der Vertraulichkeit eines Co-Browsing bzw. einer jeden Videoberatung gewährleistet.

Sparda-Bank Hannover eG
Stand November 2021