

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. 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 und wie wir Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen der Telefon- und Videoberatung verarbeiten. Diese Hinweise ergänzen unsere allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art. 13, 14, 21 DSGVO; siehe: <https://www.rb-arge.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweise-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:

Raiffeisenbank Aresing-Gerolsbach eG
Datenschutzbeauftragter
Schrobenhausener Str. 2
85302 Gerolsbach

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter den folgenden Kontaktdaten:

Telefon: 08445 9261-0
E-Mail: datenschutz@rb-arge.de

2. Welche Daten nutzen wir?

Die Kommunikation zwischen Ihnen und dem Berater kann visuell über eine Videoübertragung erfolgen und/oder über eine parallele Telefonverbindung. Bei Bedarf zeigt Ihnen unser 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. Dies stellen wir dadurch sicher, dass wir Ihnen den Link zu unserer Beratung in Ihr elektronisches Postfach einstellen, den nur Sie über Ihren Online-Banking-Zugang erreichen können, oder wir senden Ihnen den Link an die uns von Ihnen mitgeteilte Mailadresse.

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, Dauer der Sitzung, hergestellte Verbindungen, verwendete Hardware, Ausrüstung und Geräte, IP-Adressen, Standort, Spracheinstellungen, verwendetes Betriebssystem, eindeutige Gerätekennungen und andere diagnostische Daten. Ergänzend stellen wir Ihnen [hier](#) die Hinweise des Dienstleisters LogMeln bezüglich der im Rahmen der Telefon- und Videoberatung zur Verarbeitung kommenden Datenkategorien und Zwecke zur Verfügung.

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 umfassen.

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 zur Ausführung der von Ihnen erteilten Aufträge. Rechtsgrundlage dafür ist Art. 6 Abs. 1 UAbs. 1 lit. b DSGVO.

Weitere Angaben zu möglichen weiteren Verarbeitungszwecken können Sie unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14, 21 DSGVO unter <https://www.rb-arge.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html> entnehmen.

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 unter <https://www.rb-arge.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

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.

[Hier](#) stellen wir Ihnen die Hinweise des Dienstleisters LogMeln bezüglich der Datenspeicherung zur Verfügung.

Daten, die wir zum Zwecke der Beratung erheben und verarbeiten, speichern wir, soweit dies im Rahmen unserer auf Dauer angelegten Geschäftsbeziehung erforderlich ist. Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch (HGB), der Abgabenordnung (AO), dem

Kreditwesengesetz (KWG) und dem Geldwäschegesetz (GwG) 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?

Eine Datenübermittlung in Drittstaaten (Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums – EWR) an den Anbieter LogMeln Inc. (USA) findet auf der Basis von EU-Standarddatenschutzklauseln, die von der EU-Kommission genehmigt wurden, statt. Die Datenübermittlung basiert daher auf Art. 46 Abs. 2 c) DSGVO. Die EU-Standarddatenschutzklauseln sind unter folgendem Link im Internet verfügbar: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32010D0087>

[Hier](#) stellen wir Ihnen die Hinweise des Dienstleisters LogMeln zum Einsatz der EU-Standardvertragsklauseln zur Verfügung.

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.

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

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